

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketatnya persaingan antar perusahaan dalam era ekonomi global menuntut perusahaan untuk selalu menjadi terdepan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan pada konsumen. Persaingan yang terjadi merupakan suatu bagian yang tidak terpisahkan dari perusahaan, karena dengan adanya persaingan tersebut dapat menjadi salah satu pendorong dalam menyusun strategi pemasaran yang tepat, dapat memberikan keuntungan positif bagi perusahaan dalam meningkatkan volume penjualan dan pangsa pasar sehingga mampu memenangkan persaingan di pasar. Salah satu strategi yang dapat digunakan perusahaan sebagai pendukung keberhasilan perusahaan yaitu sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini tenaga penjualan merupakan salah satu sumber daya manusia perusahaan yang cukup memiliki peranan dalam pencapaian tujuan perusahaan (Resti Sugiwardani, 2016).

Perusahaan adalah tempat berlangsungnya proses produksi yang menggabungkan faktor-faktor produksi untuk menghasilkan barang dan jasa dengan tujuan utama untuk memaksimalkan keuntungan. Hampir semua proses bisnis titik tolaknya berawal dari penjualan, oleh karenanya untuk dapat mencapai tujuan-tujuan tersebut perusahaan harus mampu melakukan penjualan yang semaksimal mungkin (David dan Supardji, 2012).

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2006:104), efektif didefinisikan sebagai upaya yang berhasil guna. Keefektifan atau efektivitas berarti melakukan

perbuatan atau proses yang berhasil guna atau yang benar. Efektif atau tidaknya suatu strategi distribusi dapat dilihat dari seberapa jauh sasaran perusahaan dapat tercapai. Efektivitas dalam hal ini adalah di mana efektivitas banyak mempengaruhi hubungan antara pelanggan dengan perusahaan di mana akan diwujudkan dalam bentuk keuntungan yang diperoleh oleh kedua belah pihak, baik konsumen ataupun perusahaan (Fadli, Ainur Mansururi,2014).

Penjualan merupakan salah satu aspek yang penting dalam sebuah perusahaan. Pengelolaan perusahaan yang kurang baik akan merugikan perusahaan karena dapat berimbas pada perolehan laba, dan pada akhirnya dapat mengurangi pendapatan. Setiap perusahaan memiliki sistem berbeda dalam melakukan usahanya. Secara umum perusahaan harus memiliki sistem yang tepat dalam semua aspek yang dijalankannya. Sistem yang baik ini merupakan salah satu kunci dalam pengendalian (Herdianti,2012).

Penjualan memegang peranan penting bagi perusahaan manufaktur agar produk yang dihasilkan perusahaan dapat terjual dan memberikan penghasilan bagi perusahaan. Menurut Rangkuti Freddy (2009:57) Penjualan adalah pemindahan hak milik atas barang atau pemberian jasa yang dilakukan penjual kepada pembeli dengan harga yang telah disepakati. Keberhasilan usaha penjualan dapat dilihat dari volume penjualan yang didapat. Dengan kata lain, apakah perusahaan itu dapat mendapatkan laba atau tidak sangat bergantung pada keberhasilan penjualan

Konsumsi masyarakat yang tinggi mendorong perusahaan untuk selalu melakukan perbaikan pada biaya produksi dan penjualan. Kualitas produksi dan

strategi penjualan yang baik dapat mendorong peningkatan penjualan yang berguna untuk menguasai pangsa pasar dan meraih keuntungan yang optimal. Keuntungan yang optimal merupakan salah satu tujuan utama perusahaan dalam menjalankan kegiatannya. Tujuan ini akan digunakan sebagai ukuran penilaian keberhasilan atau kegagalan yang telah dilaksanakan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan mengandalkan kegiatannya dalam bentuk penjualan. Penjualan dapat dilakukan baik secara tunai maupun kredit. Perusahaan yang kurang dapat mengembangkan usahanya lambat laun akan tergeser oleh perusahaan pesaing (Fajar,2012).

Tujuan utama penjualan yaitu mendatangkan keuntungan atau laba dari produk atau barang yang dihasilkan produsennya dengan pengelolaan yang baik. Dalam pelaksanaannya, penjualan sendiri tak akan dapat dilakukan tanpa adanya pelaku yang bekerja didalamnya seperti agen, pedangang, dan tenaga pemasaran. Melakukan penjualan adalah suatu kegiatan yang ditujukan untuk mencari pembeli, mempengaruhi, dan memberi pembeli agar pembelian dapat menyesuaikan kebutuhannya dengan produksi yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian yang ditawarkan serta mengadakan perjanjian mengenai harga yang menguntungkan kedua belah pihak.

Efektivitas penjualan menurut Moekijat (2011:488) ialah 1. Mendapatkan Volume Penjualan 2. Mendapatkan Laba 3. Menunjang Pertumbuhan Perusahaan. Menurut Basu (2010:235) penjualan itu kegiatan usaha menginformasikan, menjelaskan, serta membujuk konsumen secara langsung atau tatap muka maupun melalui telpon, email yang mengenai produk atau jasa serta merek yang dijual.

Menurut Sukrisno Agoes dan Hoesda, (2012:167) efektivitas yaitu goal, programane yang bisa terlaksana dalam batasan waktu sudah ditargetkan tanpa memperdulikan biaya yang dikeluarkan. Sukrisno Agoes dan Hoesda, (2012) mengatakan penjualan yang efektif jika perusahaan mempunyai ciri – ciri: 1. Terdapat perkembangan penjualan yang dilihat dari volume penjualan terus menerus meningkat maupun adanya anggaran penjualan yang dapat direalisasikan. 2. Transaksi penjualan dicatat sesuai dengan tanggal serta diarsip dengan nomor urut. 3. Aktifitas penjualan mulai dari penerimaan order penjualan sampai dengan penyerahan barang bisa terselesaikan sesuai dengan order yang diterima dari pelanggan dan operasi perusahaan berjalan lancar maupun efisien. Menurut Basu Swasta dan Irawan (2010:404) indikator efektivitas penjualan 1. "Mencapai volume penjualan tertentu 2. Mendapatkan laba tertentu 3. Menunjang pertumbuhan perusahaan"

Jadi kesimpulannya bahwa penjualan adalah suatu kegiatan dan cara untuk mempengaruhi pribadi agar terjadi pembelian (penyerahan) barang atau jasa yang ditawarkan, berdasarkan harga yang telah disepakati oleh kedua belah pihak dalam kegiatan tersebut.

Dikutip dari CNBC Indoensia menjelaskan fenomena PT Telkom Indonesia Tbk (TLKM) memberikan penjelasan terkait kinerja keuangan kuartal III-2018 yang kurang menggembirakan. Salah satu penyebabnya adalah peningkatan beban operasional sepanjang sembilan bulan terakhir karena peningkatan volume bisnis sejak awal tahun. Direktur Keuangan Telkom Harry M. Zen mengatakan bisnis telekomunikasi memiliki karakteristik fixed cost yang

tinggi. Sehingga jika terjadi peningkatan volume, maka beban operasional perusahaan juga mengalami peningkatan. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor penekan pertumbuhan laba bersih perusahaan yang pada periode tersebut tak mengalami pertumbuhan. Sementara itu, dari segi bisnis, telah terjadi pertumbuhan pada anak usahanya PT Telkom di bidang bisnis digital sebesar 19,8% year on year. Pertumbuhan ini didorong dengan ekspansi yang dilakukannya dengan menambah 22.578 BTS sepanjang tahun ini saja. Telkom hari melaporkan kinerja keuangan yang kurang menggembarakan. Laba perusahaan anjlok cukup dalam. (Jakarta, CNBC Indonesia). Berdasarkan keterbukaan informasi yang disampaikan pada BEI, kuartal III-2018, TLKM mencetak laba bersih Rp 14,23 triliun. Angka ini turun 20,5% dari periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp 17,92 triliun.

Dari fenomena di atas adalah, Pt Telkom mengalami penurunan laba disebabkan oleh peningkatan volume maka beban operasional perusahaan juga terus meningkat ,perlu adanya aktivitas pengendalian untuk melihat tindakan-tindakan yang ditetapkan melalui kebijakan-kebijakan dan prosedur prosedur yang membantu memastikan bahwa arahan manajemen untuk mengurangi risiko terhadap pencapaian tujuan dilakukan.

Salah satu faktor agar efektivitas penjualan dapat tercapai adalah terdapatnya pengendalian intern yang baik dan memadai didalam perusahaan. Mengingat pentingnya kegiatan penjualan dalam perusahaan, maka harus diperhatikan unsur-unsur didalam pengendalian intern yang merupakan dasar bagi terlaksananya efektivitas penjualan. Kemungkinan terjadi penyimpangan

yang timbul dari kegiatan penjualan sangat besar. Apabila pengelolaan kegiatan penjualan tidak dikendalikan dengan pengendalian intern yang baik dan memadai, maka secara langsung akan merugikan perusahaan karena sasaran penjualan tidak terealisasi dan mengakibatkan kerugian pada perusahaan (Dewi, 2010).

Menurut Krismiaji (2010), Pengendalian intern adalah rencana organisasi dan metoda yang digunakan untuk menjaga atau melindungi aktiva, menghasilkan informasi yang akurat dan dapat dipercaya, memperbaiki efisiensi, dan untuk mendorong ditaatinya kebijakan manajemen.

Pada perusahaan jasa maupun barang, penjualan sangatlah penting dan merupakan salah satu roda penggerak dalam kelangsungan hidup usaha perusahaan. Agar kegiatan penjualan dapat berjalan secara efektif, tujuan perusahaan dapat tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan, maka perlu adanya pengendalian internal. Pengendalian ditetapkan agar kegiatan operasi berjalan dengan efektif dan efisien, serta menjamin adanya keandalan mengenai catatan laporan keuangan. Pengendalian intern sangat besar pengaruhnya atas laporan keuangan. Dengan adanya pengendalian intern akan tercipta suatu sarana untuk menyusun, mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan dengan transaksi perusahaan, yang secara tidak langsung dapat dijalankan dengan baik (Herdianti, 2012).

Evaluasi mengenai sistem pengendalian intern penjualan ini akan memberikan informasi-informasi yang penting bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya dengan baik, dan dapat meningkatkan usahanya. Tentu

saja aktivitas penjualan akan menghasilkan produktivitas yang optimal jika diimbangi oleh sistem pengendalian intern penjualan yang baik (Herdianti, 2012).

Sistem pengendalian intern ini dijalankan oleh dewan komisaris, manajemen dan dewan personal lain yang didesain untuk memberikan keyakinan memadai mengenai pencapaian tujuan yaitu, keandalan pelaporan keuangan, kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku, efektivitas dan efisiensi operasi. Oleh karena itu diperlukan evaluasi mengenai sistem pengendalian intern terhadap penjualan untuk tetap mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan serta tercapainya tujuan perusahaan (Herdianti, 2012)

Menurut Drs. Amin Widjaja Tunggal (2010:196) ada lima komponen Pengendalian Intern, yaitu Lingkungan Pengendalian Intern (*Control Environment*), Penilaian Risiko (*Risk Assesment*), Aktivitas Pengendalian (*Control Activities*), Informasi dan Komunikasi (*Information dan Communication*) dan Pemantauan (*Monitoring*)

Fenomena yang terjadi mengenai pengendalian internal yang dikutip dari pernyataan Koordinator Investigasi dan Advokasi Seknas FITRA Uchok Sky Khadafi dalam Forum Indonesia untuk Transportasi Anggaran (FITRA), telah memaparkan 24 BUMN yang dinilai sebagai sarang korupsi dan merugikan negara, dari 24 perusahaan pelat merah tersebut, perusahaan yang paling tinggi potensi terkorupnya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia. Berdasarkan analisis FITRA, potensi penyimpangan anggaran yang merugikan negara oleh PT. Telekomunikasi Indonesia mencapai Rp12 milyar dan US\$ 130 juta.

Hal ini dikarenakan beberapa hal yang mendasari kerugian ini. Kelemahan sistem pengendalian intern, terbagi menjadi tiga, sistem pengendalian akuntansi dan pelaporan, dalam hal ini pencatatannya tidak akurat dan proses penyusunan laporan tidak sesuai ketentuan, faktor lainnya adalah kelemahan kelemahan sistem pengendalian pelaksanaan anggaran perusahaan dan kelemahan struktur pengendalian intern (www.tempo.com).

Dari fenomena yang telah disebutkan di atas menyatakan bahwa pengendalian intern berpengaruh terhadap penyelenggaraan BUMN dengan tidak memiliki sistem operasional perusahaan yang formal, tidak ada pemisahan tugas pokok dan fungsi yang memadai, dan kurangnya lingkungan pengendalian maupun aktivitas pengendalian (*control activities*).

Pada saat ini perusahaan yang berorientasi untuk mendapatkan laba, penjualan merupakan salah satu kegiatan utama untuk mencapai tujuan tersebut. Penjualan adalah tulang punggung perusahaan dagang dalam mengembangkan usaha dalam rangka memperoleh lebih banyak keuntungan. Penjualan dianggap sebagai ujung tombak dalam memasarkan produk kepada konsumen. Penerapan sistem informasi akuntansi bermanfaat untuk mempercepat proses pengolahan data transaksi, teknologi sistem informasi akuntansi pun lebih menjamin keamanan data dan data yang dihasilkan pun dapat lebih akurat. Sistem informasi akuntansi dapat menunjang kemajuan usaha bisnis apabila dikelola dengan baik dan sesuai dengan standar akuntansi yang berlaku (Azis, 2011).

Sistem informasi akuntansi dapat diartikan sebagai bentuk sistem informasi yang memiliki tujuan untuk menyediakan informasi bagi pengelola

kegiatan usaha, memperbaiki informasi yang dihasilkan oleh sistem yang sudah ada sebelumnya, memperbaiki pengendalian akuntansi dan juga pengecekan internal, serta membantu memperbaiki biaya klerikal dalam pemeliharaan catatan akuntansi (Mulyadi,2008).

Theodurus M.Tuanakotta (2000:152) Pendapatan secara umum didefinisikan sebagai hasil dari suatu perusahaan. Pendapatan merupakan darah kehidupan dari perusahaan. Begitu pentingnya sangat sulit untuk mendefinisikan sebuah pendapatan sebagai unsur akuntansi pada diri sendiri.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sistem informasi akuntansi, salah satunya adalah keterlibatan pengguna sistem informasi akuntansi (Komara, 2006). Partisipasi pemakai sistem informasi akuntansi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja sistem informasi akuntansi, dimana partisipasi pemakai dapat meningkatkan kinerja sistem informasi akuntansi (Wirayanti et al, 2015).

Menurut Lilis Puspitawati & Sri Dewi Anggadini (2011:247) untuk membangun suatu sistem informasi akuntansi yang baik atau berkualitas perusahaan harus mencermati kendala-kendala untuk perancangan SIA dengan cara mengidentifikasi konflik antara sasaran dengan kendala-kendala tersebut, karena untuk mendapatkan suatu sistem yang berkualitas tergantung dari pengembangan atau perancangan yang dilakukan perusahaan tersebut dengan cara mengatasi dan menyelesaikan kendala-kendala yang dihadapi, seringkali perusahaan menghadapi kendalakendala yang menghambat perancangan suatu sistem antara lain kendala dari pihak manajemen itu sendiri yang muncul jika

sistem yang dirancang akan mempengaruhi keamanan atau kedudukannya dalam perusahaan sehingga mereka menentang penerapan sistem tersebut.

Sistem informasi akuntansi dapat pula didefinisikan sebagai suatu sistem yang berfungsi untuk mengorganisasi formulir, catatan dan laporan yang dikoordinasikan untuk menghasilkan informasi keuangan yang dibutuhkan dalam pembuatan keputusan manajemen dan pimpinan perusahaan dan dapat memudahkan pengelolaan perusahaan (Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini, 2011:57). Hasil dari sistem informasi akuntansi yang berkualitas menjadi salah satu keunggulan yang kompetitif bagi organisasi (Baltzan, 2012: 14).

Lilis Puspitawati dan Sri Dewi Anggadini (2011:22) mengemukakan bahwa kegiatan sistem informasi akuntansi terdiri atas beberapa unsur penting yaitu: Pelaku, Prosedur, Peralatan, dan Data. Barangkali aspek yang paling penting dari sistem informasi akuntansi adalah peranannya dalam proses pengendalian internal organisasi. Istilah proses pengendalian internal mengindikasikan tindakan yang diambil dalam suatu organisasi untuk mengatur dan mengarahkan aktivitas dalam organisasi tersebut (George H. Bodnar, 2004).

Fenomena yang sering terjadi pada sistem informasi akuntansi yang berkaitan dengan perusahaan jasa salah satunya yaitu kesalahan dalam menentukan pesanan pembelian barang atau jasa, akibat yang ditimbulkan dari kesalahan pemaketan berpotensi akan memasukkan seluruh pengadaan dalam satu paket sebagai aset tetap, padahal di dalamnya terdapat aset lancar berupa persediaan yang dapat bernilai material. Akibat lainnya dalam laporan keuangan, nilai aset tetap dilaporkan tidak wajar karena kelebihan pencatatan dan berpotensi

mempengaruhi opini laporan keuangan (Haryanto, 2014:25). Dengan meningkatkan dan menyesuaikan aktivitas penyesuaian (*adaptability*) mungkin akan bisa mengurangi terjadinya resiko hal tersebut terulang kembali.

Dengan adanya Sistem informasi akuntansi dimana perusahaan akan dimudahkan dalam hal penyelesaian dalam operasional keuangan perusahaan. Sistem informasi akuntansi telah berkembang semakin kompleks untuk memenuhi peningkatan kebutuhan atas informasi. Sejalan dengan peningkatan kompleksitas sistem dan ketergantungan pada sistem tersebut, perusahaan menghadapi peningkatan resiko atas sistem mereka yang sedang dinegoisasikan tersebut. Empat jenis ancaman perusahaan yaitu; (1) kehancuran karena bencana alam dan politik, (2) kesalahan pada software dan tidak berfungsinya peralatan, (3) tindakan tidak sengaja, dan (4) tindakan sengaja (kejahatan komputer). Ancaman dari tindakan disengaja, yang biasanya disebut sebagai kejahatan komputer, berbentuk sabotase, yang tujuannya adalah menghancurkan sistem atau beberapa komponennya. Penipuan komputer adalah jenis kejahatan komputer lainnya, dengan tujuan untuk mencuri benda berharga seperti uang, data, atau waktu/pelayanan komputer. Kini perusahaan-perusahaan menyadari masalah-masalah tersebut dan mengambil langkah positif untuk meningkatkan pengendalian dan keamanan komputer (Agus Prasetyo Utomo, 2010).

Hasil penelitian Netty Herawaty & Rizki Yuli Sari, (2018) bahwa Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa sistem informasi akuntansi berpengaruh terhadap efektivitas penjualan dengan pengendalian intern sebagai variabel intervening.

Dari uraian di atas menunjukan adanya *research gap* pada penelitian sebelumnya. Pemilihan objek penelitian lah langkah selanjutnya atau tahap berikutnya dan memiliki makna strategis dalam sebuah penelitian, objek penelitian merupakan media yang tepat untuk menformulasikan kondisi nyata dengan sebuah permodelan teoritis dan kerangka fikir yang cenderung bersifat relative abstrak.

Berdasarkan uraian latar belakang dan fenomena diatas maka judul penelitian yang akan diambil oleh peneliti yaitu **“PENGARUH PENGENDALIAN INTERN DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP EFEKTIVITAS PENJUALAN”**

1.2 Identifikasi Masalah

Bedasarkan uraian latar belakang dan fenomena diatas terdapat fenomena yang terjadi antara lain:

1. Dari segi bisnis, telah terjadi pertumbuhan pada anak usahanya PT Telkom di bidang bisnis digital sebesar 19,8% year on year. Pertumbuhan ini didorong dengan ekspansi yang dilakukannya dengan menambah 22.578 BTS sepanjang tahun ini saja. Telkom hari melaporkan kinerja keuangan yang kurang menggembirakan. Laba perusahaan anjlok cukup dalam. (Jakarta, CNBC Indonesia). Berdasarkan keterbukaan informasi yang disampaikan pada BEI, kuartal III-2018, TLKM mencetak laba bersih Rp 14,23 triliun. Angka ini turun 20,5% dari periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp 17,92 triliun.

2. Pernyataan Koordinator Investigasi dan Advokasi Seknas FITRA Uchok Sky Khadafi dalam Forum Indonesia untuk Transportasi Anggaran (FITRA), telah memaparkan 24 BUMN yang dinilai sebagai sarang korupsi dan merugikan negara, dari 24 perusahaan pelat merah tersebut, perusahaan yang paling tinggi potensi terkorupnya adalah PT. Telekomunikasi Indonesia. Berdasarkan analisis FITRA, potensi penyimpangan anggaran yang merugikan negara oleh PT. Telekomunikasi Indonesia mencapai Rp12 milyar dan US\$ 130 juta.
3. Satunya yaitu kesalahan dalam menentukan pesanan pembelian barang atau jasa dalam perusahaan jasa, akibat yang ditimbulkan dari kesalahan pemaketan berpotensi akan memasukkan seluruh pengadaan dalam satu paket sebagai aset tetap, padahal di dalamnya terdapat aset lancar berupa persediaan yang dapat bernilai material. Akibat lainnya dalam laporan keuangan, nilai aset tetap dilaporkan tidak wajar karena kelebihan pencatatan dan berpotensi mempengaruhi opini laporan keuangan. Masih ada sistem informasi akuntansi yang tidak efisien karena kinerja sistem yang tidak maksimal serta kerap mengalami kendala yang dirasakan disebagian Industri atau perusahaan.

1.3 Rumusan Masalah

Penelitian yang dilakukan penulis akan memberikan beberapa Rumusan masalah sebagai berikut:

1. Seberapa besar pengaruh Pengendalian Intern terhadap Efektivitas Penjualan.

2. Seberapa besar pengaruh penerapan Sistem Informasi Akuntansi terhadap Efektivitas Penjualan.

1.4 Tujuan Penelitian

Bedasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengendalian Intern Terhadap Efektivitas Penjualan.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Akuntansi terhadap Efektivitas Penjualan.

1.5 Kegunaan Penelitian

Manfaat penelitian menunjukkan pada pentingnya penelitian dilakukan baik untuk pengembangan ilmu dan referensi penelitian lebih lanjut dengan kata lain manfaat penelitian berisi uraian yang menunjukkan bahwa masalah yang dipilih memang layak diteliti (Tahir,2011:21). Dalam penelitian ini di harapkan akan memberikan manfaat baik secara praktis maupun akademis, sebagai berikut.

1.5.1 Kegunaan Praktis

Dengan Penelitian ini dapat menjadi solusi bagi permasalahan yang menjadi masukan dan bahan evaluasi pada PT Telkom Indonesia Graha Merah Putih Bandung.

1.5.2 Kegunaan Akademis

Secara akademis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dapat memberikan suatu karya peneliti baru yang dapat mendukung dalam pengembangan ilmu.
2. Bagi peneliti dapat menambah wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan
3. Bagi peneliti lain dapat dijadikan sebagai acuan terhadap pengembangan ataupun pembuatan dalam penelitian yang sama.

