

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.I Latar Belakang Penelitian**

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 (Hendra Saputra dan Diana Aqmala, 2018).

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 (Aris Tri Haryanto dan Septiana Novita Dewi, 2020). Pada saat ini perusahaan yang berorientasi untuk mendapatkan laba penjualan merupakan salah satu kegiatan utama untuk mencapai tujuan tersebut. Penjualan adalah tulang

panggung perusahaan dagang dalam mengembangkan usaha dalam rangka memperoleh lebih banyak keuntungan. Penjualan dianggap sebagai ujung tombak dalam memasarkan produk kepada konsumen. Pada perusahaan jasa maupun barang, penjualan sangatlah penting dan merupakan salah satu roda penggerak dalam kelangsungan hidup usaha perusahaan. Aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan baik jika aktivitas tersebut saling terorganisir dengan baik dan terdapat suatu sistem yang baik dimana sistem tersebut saling berkaitan satu sama lain (Aziz, 2011).

Menurut Laban T. M'bololo (2018:14) Efektivitas penjualan merupakan produk dari hasil yang kita dapatkan. Efektivitas dalam penjualan di organisasi mana pun berasal dari peningkatan cara tim penjualan beroperasi. Melalui berbagi dan menerapkan praktik terbaik industri, menggabungkan cara-cara dengan kemampuan untuk mengukur kinerja, secara drastis mengurangi siklus penutupan kesepakatan, dan meningkatkan persentase bisnis yang Anda menangkan secara luar biasa.

Basus swastha (2010:404) menyatakan bahwa efektivitas penjualan dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: Mencapai Volume Penjualan, Mendapatkan Laba, dan Menunjang Pertumbuhan Perusahaan. Dapat diuraikan bahwa mencapai volume penjualan merupakan dimana perusahaan perlu menetapkan target penjualan yang akan dicapai untuk periode waktu, biasanya dalam satu tahun, mendapatkan laba merupakan suatu perusahaan harus mempunyai tujuan yang mengarah menuju tercapainya perolehan laba yang optimal, dan menunjang pertumbuhan perusahaan merupakan penjualan yang efektif sangat membantu

dalam meningkatkan volume penjualan, sehingga laba yang diharapkan oleh perusahaan dapat tercapai, dengan adanya suatu laba maka bisa menunjang pertumbuhan perusahaan.

Efektivitas penjualan sering mengalami permasalahan dalam penjualannya seperti yang dialami PT [Mayora](#) Indah Tbk. (MYOR) yang di kutip dari TEMPO.CO Jakarta yang menyatakan bahwa kinerja laba bersih kuartal 1/2022 yang kurang mengembuskan. Salah satu penyebabnya adalah adanya kenaikan bahan baku dan kenaikan biaya distribusi. Biaya distribusi yang lebih tinggi turut menekan keuntungan yang dibukukan perusahaan. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor penekanan pertumbuhan laba bersih perusahaan yang pada periode tersebut tak mengalami pertumbuhan. Berdasarkan Laporan keuangan Mayora memperlihatkan beban bahan baku dan pembungkus mengalami peningkatan, dari Rp 3,94 triliun pada kuartal I/2021 menjadi Rp 4,72 triliun pada triwulan I/2022. Mayora mencari sumber bahan baku yang kompetitif dan meningkatkan efisiensi produksi untuk menghadapi peningkatan harga komoditas global (Stephan, 2021).

Dari permasalahan di atas dapat dinyatakan bahwa PT Mayora mengalami penurunan laba di sebabkan oleh kenaikan bahan baku dan kenaikan biaya distribusi 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 kondisi tersebut menandakan penjualan yang tidak efektif pada PT Mayora.

Faktor yang berperan dalam meningkatkan efektivitas penjualan untuk dapat

tercapai adalah terdapatnya pengendalian internal yang baik dan memadai didalam perusahaan. Mengingat pentingnya kegiatan penjualan dalam perusahaan, maka harus diperhatikan unsur-unsur didalam pengendalian internal 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 internal yang baik dan memadai, maka secara langsung akan merugikan perusahaan karena sasaran penjualan tidak terealisasi dan mengakibatkan kerugian pada perusahaan (Yunia Lestari, Suhikmat,dan Rosmegawati, 2022).

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 internal sangat besar pengaruhnya atas laporan keuangan. Dengan adanya pengendalian internal akan tercipta suatu sarana untuk menyusun, mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan dengan transaksi perusahaan, yang secara tidak langsung dapat dijalankan dengan baik (Herdianti, 2012).

Menurut wakhyudi (2018:18) pengendalian internal adalah proses yang dipengaruhi oleh dewan komisaris, manajemen, dan personal lain dalam organisasi untuk memberikan keyakinan yang memadai terkait pencapaian tujuan.

V. Wiratna Sujarweni (2015:71) menyatakan bahwa pengendalian internal dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: lingkungan pengendalian, penaksiran

risiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, dan pemantauan. Dapat diuraikan bahwa lingkungan pengendalian merupakan sarana dan prasarana yang ada di dalam organisasi atau perusahaan untuk menjalankan struktur pengendalian internal yang baik, penaksiran risiko merupakan manajemen perusahaan harus dapat mengidentifikasi berbagai risiko yang dihadapi oleh perusahaan. Dengan memahami risiko, manajemen dapat mengambil tindakan pencegahan, sehingga perusahaan dapat menghindari kerugian yang besar, aktivitas pengendalian merupakan berbagai proses dan upaya yang dilakukan oleh manajemen perusahaan untuk menegakkan pengawasan atau pengendalian operasi perusahaan, informasi dan komunikasi merupakan untuk mengidentifikasikan, mengumpulkan, mengklasifikasikan, menganalisa baik yang berasal internal maupun eksternal, pemantauan merupakan kegiatan untuk mengikuti jalannya sistem informasi akuntansi, sehingga apabila ada sesuatu berjalan tidak seperti yang diharapkan, dapat segera diambil tindakan.

Permasalahan yang terjadi di perusahaan PT Nestle mengenai pengendalian internal dikatakan kurang baik karena produk makanan dan minuman perusahaan tidak sehat di kutip dari CNN Indonesia Head of Corporate Communication Nestle Indonesia Stephan Sinisuka mengakui kurang dari 30 persen produknya tidak memenuhi standarkesehatan eksternal yang ketat. Hal ini diakui perusahaan setelah dokumen internal perusahaan bocor kondisi tersebut menjadi salah satu faktor penekanan aktivitaspengendalian perusahaan (Yuni, 2022).

Dari permasalahan di atas dapat dinyatakan bahwa PT Nestle mengalami kebocorandokumen internal yang menyebabkan 30 persen terbukti tidak memenuhi

standar kesehatan, dikarenakan kurangnya kesadaran tentang perlunya lingkungan pengendalian maupun aktivitas pengendalian (Yuni, 2022).

Selain pengendalian internal terdapat faktor lain yang berpengaruh terhadap efektivitas penjualan yaitu penerapan sistem informasi akuntansi pada suatu perusahaan. Menurut Turner, Weickgenannt, & Copeland (2017:4) Sistem informasi akuntansi meliputi proses, prosedur, dan sistem yang menangkap data akuntansi dari proses bisnis, mencatat data akuntansi ke dalam catatan yang sesuai, memproses data akuntansi secara terperinci dengan mengklasifikasikan, merangkum, dan mengkonsolidasikan serta melaporkan data akuntansi yang diringkas ke pengguna internal maupun eksternal.

Sistem informasi akuntansi merupakan sistem yang dapat mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan memproses data untuk menghasilkan informasi bagi para pembuat keputusan. Hal ini termasuk orang, prosedur dan instruksi, data perangkat lunak, infrastruktur teknologi informasi, kontrol internal serta langkah-langkah keamanan (Romney dan Steinbart, 2018:10).

Dapat diambil kesimpulan bahwa sistem informasi akuntansi adalah sistem yang dapat menghasilkan informasi dengan melakukan kegiatan mengumpulkan, mencatat, menyimpan, memproses sampai dengan menghasilkan laporan data akuntansi yang dapat digunakan untuk mengambil keputusan baik pengguna internal maupun eksternal.

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 kendala-kendala 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.

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.

Susanto (2008:144) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi dapat diukur melalui indikator sebagai berikut: Sumber daya manusia dan alat, data (formulir dan catatan), dan informasi. Dapat diuraikan bahwa sumber daya manusia dan alat merupakan manusia berperan penting didalam mengambil keputusan alat ialah unsur suatu sistem informasi akuntansi yang berperan di dalam mempercepat pengolahan data, meningkatkan kerapian bentuk organisasi dan meningkatkan ketelitian kalkulasi atau perhitungan, data (formulir dan catatan) merupakan data yang dihasilkan melalui catatan-catatan berupa jurnal, data juga bisa dihasilkan dari formulir yang digunakan sebagai bukti transaksi, informasi merupakan hasil akhir dari sistem informasi akuntansi berupa laporan keuangan.

Permasalahan yang terjadi di perusahaan PT Tunas Daithatsu terkait dengan Sistem Informasi Akuntansi mengalami permasalahan dalam kinerja system informasi menyatakan bahwa banyaknya pengguna sistem informasi akuntansi yang kurang puas dengan kinerja sistem informasi yang diterapkan oleh perusahaan tersebut. Dalam penerapan sistem informasi akuntansi yang masih belum optimal, hal tersebut tampak dari keluhan yang dirasakan oleh karyawan seperti jaringan. Hal ini tentu saja akan mempengaruhi aktivitas kinerja karyawan menjadi tidak optimal. kendala jaringan yang sewaktu-waktu tidak stabil dan tidak selalu bisa dikendalikan keberhasilan suatu sistem dapat dikaitkan dengan kinerja yang dimiliki sistem tersebut, seperti jika terjadi mati lampu atau gangguan pada jaringan semua transaksi dilakukan secara manual sampai kondisi normal kembali sehingga waktu kinerja karyawan kurang optimal. Jika terjadi gangguan pada jaringan komunikasi, penanganan sistem dilakukan oleh tim IT yang di pusat, jadi menunggu sampai selesai diperbaiki.

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, kehancuran karena bencana alam dan politik, kesalahan pada software dan tidakberfungsinya peralatan, tindakan tidak sengaja, dan 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 (Mulyadi, 2017). Hasil penelitian Iyab Salahudin, Gatot Wahyu Nugroho, Tina Kartika (2020) bahwa hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa sistem informasi akuntansi memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap efektivitas penjualan.

Beberapa perusahaan Kafe dan Restoran di Bandung mengalami penurunan drastis. Tak tinggal diam, berbagai siasat dilakukan agar bisa bertahan, ketua Asosiasi dan Restoran (AKAR) mengutarakan kondisi kafe dan restoran di Bandung maupun Jabar mengalami penurunan omzet dan mengalami kerugian bahkan terancam bangkrut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 30 sampel Kafe dan Restoran yang terdaftar di Asosiasi Kafe dan Restoran (AKAR) di Kota Bandung yaitu Wingz O Wingz, KFC, Richeese Factory, Astro, McDonalds, Flip Burger, Talk To Me, CFC, Burger King, The Kiosk, A&W, Sidang Reret, Oseng Mercon, Ayam Geprek Pangeran, Giggle Box, Ayam Bang Dava, Pepper Meal, District Cafe, Poffstory Coffe, Justus Steak House, Hisana, Gacoan, Jco, Dunkin' Donuts, d'besto, Pizza Hut, domino's pizza, Ampera, Labbaik dan Moo Burger.

Sebagai salah satu perusahaan Kafe dan Restoran yang terdaftar di AKAR yang mengalami penurunan yang cukup signifikan dari awal tahun 2020 hingga kuartal pertama 2021. PT Fast Food Indonesia Tbk (FAST), mencatatkan kerugian bersih

pada kuartal I-2021 sebesar Rp 61,47 miliar dari periode yang sama tahun 2020 yang mencetak laba bersih Rp 5,41 miliar. Penurunan laba bersih ini salah satunya diakibatkan oleh berkurangnya pendapatan perusahaan menjadi Rp 1,08 triliun, turun 28,66% dari pendapatan kuartal I-2020 sebesar Rp 1,52 triliun. Hingga akhir kuartal pertama (31 Maret) 2021, perusahaan mempunyai 14.604 karyawan tetap, berkurang 631 karyawan dari akhir tahun lalu sebanyak 15.235 karyawan. Jika ditarik ke belakang perusahaan tren pemangkasan jumlah karyawan bukanlah merupakan hal baru, pada akhir September 2020 perusahaan mempunyai 16.075 karyawan tetap, berkurang 893 orang dibanding 31 Desember 2019 sebanyak 16.968 karyawan tetap. Dengan kata lain kurang dari satu setengah tahun perusahaan telah memangkas 2.364 karyawan. Pemangkasan jumlah karyawan salah satunya juga disebabkan karena jumlah gerai penjualan juga ikut dipangkas dari total 738 pada akhir Desember 2020, kini tersisa 730 gerai restoran atau berkurang 8 gerai. Aset perusahaan mengalami penyusutan 6,18% dari posisi awal di akhir tahun lalu yang bernilai Rp 3,72 triliun, kini menjadi Rp 3,49 triliun.

Dari uraian di atas menunjukan adanya *research gap* pada penelitian sebelumnya. Pemilihan objek penelitian langkah-langkah selanjutnya atau tahap berikutnya dan memiliki makna strategis dalam sebuah penelitian, objek penelitian merupakan mediating 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**

## **INTERNAL DAN PENERAPAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI TERHADAP EFEKTIVITAS PENJUALAN”**

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Terjadi permasalahan penjualan tidak efektif pada karena adanya laba bersih turun signifikan dikarenakan beban bahan baku dan pembungkus mengalami kenaikan.
2. Terjadi permasalahan yang mengalami kebocoran dokumen internal yang menyebabkan 30 persen makanan dan minuman terbukti tidak memenuhi standar kesehatan.
3. Terjadi permasalahan pada sistem informasi akuntansi karena kinerja yang kurang baik sering terkendala jaringan dan sewaktu-waktu tidak stabil.

### **1.3 Rumusan Masalah**

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

- 1.3.1 Seberapa besar pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Penjualan.
- 1.3.2 Seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penjualan.

### **1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bermaksud untuk memberikan bukti nyata terkait pengaruh pengendalian internal dan sistem informasi akuntansi yang berdampak terhadap efektivitas penjualan. Serta untuk mengetahui data-data dan bahan yang diperlukan sebagaimana yang telah digambarkan dalam perumusan masalah. Penelitian ini

juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pengendalian internal dan sistem informasi akuntansi yang berdampak terhadap efektivitas penjualan dalam suatu perusahaan. Secara khusus penelitian ini bertujuan :

1.4.1 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Pengendalian Internal Terhadap Efektivitas Penjualan.

1.4.2 Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Terhadap Efektivitas Penjualan.

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Praktis**

Dengan penelitian ini dapat menjadi solusi bagi permasalahan yang menjadi masukan dan bahan evaluasi pada perusahaan Kafe dan Restoran Yang Terdaftar Di AKAR di Jawa barat.

### **1.5.2 Kegunaan Akademis**

Secara akademis di harapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat diantaranya:

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