BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Sejalan dengan perkembangan dunia usaha dewasa ini, baik pada sektor industri, perdagangan, maupun jasa, membuat persaingan usaha yang semakin ketat. Bagi perusahaan yang ingin mempertahankan kelangsungan hidupnya, harus mengelola seluruh aktivitasnya seefisien dan seefektif mungkin.

Dalam melaksanakan kegiatan operasi perusahaan diperlukan adanya manajemen perusahaan yang baik dengan ditunjang oleh personil yang bermutu agar dapat bekerja secara efisien, maka hal penting yang harus diperhatikan adalah faktor manusia. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan merupakan faktor dominan di dalam pencapaian suatu tujuan perusahaan yaitu laba yang berlanjut dan Maksimal, karena dengan memperoleh laba tersebut, perusahaan dapat melaksanakan kegiatan operasi. Selama melaksanakan kegiatan operasi. Agar dapat mempertahankan perubahan yang terjadi dalam perusahaan tersebut alangkah indahnya jika perusahaan melakukan suatu penanganan yang lebih dini untuk menghindari masalah yang akan dihadapi dengan melakukan dan menyiapkan perangkat-perangkat manajemen yang dapat membantu dalam mengatasi kesulitan-kesulitan yang dihadapinya.

Sejalan dengan perusahaan jasa kelistrikan, perkembangan teknologi kelistrikan dan informasi merupakan perubahan lingkungan bisnis yang memiliki dampak paling besar bagi aktivitas bisnis perusahaan. Selain itu manajemen merupakan yang dinamis, kegiatannya meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian terhadap tujuan organisasi. Manajemen dalam melaksanakan kegiatannya dituntut untuk dapat memberikan suatu keputusan yang dapat mendukung perkembangan perusahaan. Agar tidak terjadi penyimpangan atas keputusan yang dibuat oleh manajemen, perusahaan membutuhkan suatu informasi yang dapat mendukung kemajuan perusahaan, yaitu informasi mengenai keadaan perusahaan yang sebenarnya, dengan memberikan

keputusan yang tepat waktu, dapat dipercaya, netral, mempunyai daya banding dan konsisten.

Sejalan dengan perubahan, kemajuan baik dalam bentuk ekonomi, jumlah masyarakat yang begitu pesat, maka akan berdampak semakin meningkatnya daya saing antara perusahaan-perusahaan. Hal ini mewajibkan perusahaan untuk dapat menghadapi perubahan pada masa yang akan datang. Kondisi ini merupakan salah satu masalah dari luar perusahaan, adalah kebijakan-kebijakan pemerintah yang berpengaruh baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kelangsungan operasi perusahaan.

Dengan kondisi yang semakin kompleks tersebut dibutuhkan system informasi akuntansi sebagai salah satu sub system dari sistem informasi dirancang untuk menanggulangi masalah tersebut. Sistem informasi akuntansi memiliki peran yang sangat penting dalam berikan informasi yang dibutuhkan perusahaan. Aspek terpenting system informasi akuntansi adalah system ini berjalan dan saling mendukung dalam memberikan informasi bagi pengendalian internal perusahaan. Yang selanjutnya pengendalian internal memberikan saran, arahan atas tindakan yang akan diambil dalam mengatur aktivitas dan kebijakan yang akan diambil.

Penjualan merupakan salah satu aktivitas penting dalam perusahaan, karena penjualan merupakan sumber pendapatan perusahaan untuk membiayai operasional perusahaan seperti membayar gaji karyawan, biaya perawatan dan lain-lain. Kurang dikelolanya aktivitas penjualan dengan baik secara langsung akan merugikan perusahaan disebabkan sasaran penjualan tidak tercapai juga pendapatan akan berkurang, oleh karena itu dibutuhkan pengendalian internal yang memadai terhadap aktivitas penjualan. Dikaitkan dengan tujuan perancangan system informasi akuntansi penjualan yang memadai diharapkan dapat menunjang efektivitas pengendalian internal penjualan.

Indonesia memiliki satu perusahaan yang mengelola usaha kelistrikan yang melakukan kegiatan penjualan tenaga listrik kepada masyarakat dengan tujuan untuk menghasilkan laba yang dapat menunjang operasi perusahaan.

Perusahaan tersebut mempunyai tanggung jawab moral terhadap kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya yang berhubungan dengan

teknologi listrik, juga dibebani masalah perolehan laba yang harus meningkat tahun ketahun. Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten, tujuan khusus rancangan system informasi akuntansi penjualan yaitu berkaitan dengan hambatan-hambatan yang ditemui dalam system pelayanan, sehingga memerlukan penyempurnaan mulai dari proses penerimaan loket, proses gangguan, proses instalasi sampai pada proses akhir penanganannya secara keseluruhan. Dalam keadaan demikian, PT PLN (Persero) dituntut untuk melayani masyarakat dengan cepat agar dapat memuaskan pelanggan. Namun, disisi lain petugas pun harus memperhatikan standar operasi yang telah ditetapkan perusahaan. Dalam hal ini kepuasan pelanggan tergantung pada kemampuan petugas PT PLN (Persero).

Berkaitan dengan hambatan yang ditemui dalam system pelayanan tersebut, maka pengendalian yang efektif dapat tercapai bila suatu system informasi akuntansi penjualan yang dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kerja petugas PT PLN (Persero).

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada aktivitas penjualan jasa di PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten yaitu penjualan jasa Listrik dengan judul :

“Peran Sistem Informasi Akuntansi Penjualan Dalam Menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Penjualan (Studi Kasus Pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Penulis mengidentifikasi masalah dalam skripsi ini adalah :

1. Apakah Sistem Informasi Akuntansi Penjualan yang dijalankan perusahaan telah memadai.
2. Apakah pengendalian internal atas penjualan jasa listrik yang dijalankan perusahaan telah efektif .
3. Apakah Sistem Informasi Akuntansi berperan dalam menunjang efektivitas pengendalian atas penjualan jasa listrik

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menilai sistem Informasi Akuntansi yang dijalankan oleh perusahaan telah efektif.
2. Untuk mengetahui dan menilai penerapan pengendalian internal atas penjualan jasa listrik yang dijalankan perusahaan.
3. Untuk mengetahui peranan Sistem Informasi Akuntansi dalam menunjang efektivitas pengendalian internal atas penjualan jasa listrik

1.4 Kegunaan penelitian

Melalui penelitian ini penulis berharap dapat memberikan manfaat sebagai berikut

1. Bagi penulis penelitian ini dapat menambah pengetahuan dalam mengembangkan teori dan penerapannya dalam dunia praktik.
2. Bagi perusahaan hasil penelitian ini diharapkan dapat sebagai masukan yang berarti.
3. Bagi pihak lain hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan dalam menambah wawasan, pengetahuan dan sebagai panduan bagi peneliti lain yang melakukan penelitian pada objek atau masalah yang sama.

1.5 Kerangka Pemikiran

Perkembangan perusahaan akan mengakibatkan aktivitas yang ada semakin luas dan rumit dan bertambahnya aktivitas yang akibatkan setiap pimpinan perusahaan menghendaki perusahaannya dapat hidup berkembang dengan baik. Dengan mengeluarkan kebijakan yang mendukung aktivitas perusahaan.

Pengendalian Internal dibutuhkan Pada setiap organisasi perusahaan khususnya perusahaan swasta dan perusahaan pemerintah, laba menjadi tolak ukur yang utama untuk menilai maju mundurnya perusahaan dan sebagai sumber pembiayaan aktivitas perusahaan. Laba juga merupakan prestasi seorang pimpinan perusahaan. Faktor yang menentukan besarnya laba perusahaan adalah

perbandingan antara pendapatan dan biaya. Pendapatan tersebut berasal dari penjualan. Sehingga hal ini perlu diamankan sedemikian rupa hingga hasil penjualan dapat dipertanggung jawabkan dan juga dapat dicapai target yang telah ditentukan. Untuk melihat apakah jalannya operasi perusahaan telah selesai dengan kepentingan manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan, dimana manajemen membutuhkan cara dengan memerlukan sistem informasi akuntansi penjualan yang memadai yang menunjang efektivitas pengendalian internal penjualan meliputi analisis, penelahan dan penelitian yang diharuskan terhadap kebijakan, prosedur, metode, dan pelaksanaan yang sesungguhnya untuk mencapai volume penjualan yang dikehendaki.

Dalam hal ini sistem informasi akuntansi penjualan memberikan pencatatan dan laporan yang memadai atas aktivitas penjualan sehingga menciptakan informasi yang baik bagi para pemakai informasi tersebut.

Mengenai pengertian Sistem informasi akuntansi **Bodnar dan Hopwood (2005;1)** berpendapat bahwa :

“Accounting information system is a collection of resources, such as people and equipment, designed to transform financial and other data into information”.

Sedangkan tujuan Sistem informasi akuntansi menurut **Hansen dan Mowen (2000;34)** adalah sebagai berikut:

“The overall objective of an accounting information system is to provide output information to users”.

Agar tujuan sistem informasi akuntansi itu tercapai dengan baik diperlukan lima komponen sistem informasi akuntansi, seperti yang dikemukakan oleh Wilkinson (2000;13): “1) Processor; 2) Data base; 3) Prosedur; 4) Alat masukan dan keluaran.”

Jadi dengan adanya sistem informasi akuntansi penjualan yang memadai, diharapkan jalannya operasi perusahaan telah sesuai dengan kepentingan manajemen dalam mencapai tujuan perusahaan yaitu sistem informasi akuntansi memberikan informasi terhadap para manajer yang berupa data informasi

akuntansi, dimana manajemen membutuhkan cara dengan memerlukan sistem informasi akuntansi penjualan yang memadai yang menunjang efektivitas pengendalian internal penjualan meliputi analisa, penelaahan dan penelitian yang diharuskan terhadap kebijaksanaan, prosedur, metode dan pelaksanaan yang sesungguhnya untuk mencapai volume penjualan yang dikehendaki.

Tujuan pengendalian internal menurut **COSO** yang dikutip oleh **Bodnar** dan **Hopwood (2003: 182)** adalah sebagai berikut:

1. *Effectiveness and efficiency*
2. *Reliability of financial reporting*
3. *Compliance with applicable laws and regulations*

Tujuan pengendalian internal tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Pengendalian dalam organisasi dibutuhkan untuk mendorong efisiensi dan efektivitas pemakaian sumber daya yang dimiliki perusahaan, termasuk para personilnya, untuk mengoptimalkan tujuan perusahaan. Manajemen harus memiliki informasi yang akurat dalam menjalankan usahanya karena berbagai jenis informasi digunakan untuk pengambilan keputusan bisnis yang penting. Bagian penting lainnya dari efektivitas dan efisiensi adalah pengaman atas asset perusahaan. Asset fisik perusahaan dapat dicuri, disalahgunakan atau dirusak kalau tidak dilindungi oleh pengendalian yang memadai. Kondisi yang sama berlaku untuk asset non fisik seperti piutang usaha, dokumen penting (kontrak rahasia dengan pemerintah) dan catatan-catatan (buku besar dan jurnal).
2. Manajemen bertanggung jawab atas penyajian laporan keuangan kepada investor, kreditur-kreditur dan pemakai lain. Manajemen memiliki tanggung jawab untuk meyakinkan bahwa informasi telah disajikan dengan layak sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum.

3. Tujuan pengendalian internal adalah memastikan bahwa segala peraturan dan hukum yang telah ditetapkan manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan ditaati oleh karyawan perusahaan itu.

Sedangkan pengertian pengendalian menurut **Mulyadi (2004:146)** adalah sebagai berikut:

“Pengendalian adalah usaha untuk mencapai tujuan tertentu melalui perilaku yang diharapkan”.

Dari definisi pengendalian diatas, terdapat tujuan yang akan diwujudkan dan perilaku yang diharapkan. Pengendalian selalu berorientasi ke masa depan. Karena baik tujuan yang hendak dicapai maupun perilaku yang diharapkan merupakan objek yang berdimensi ke masa depan. Oleh karena itu, apa yang terjadi di masa lalu tidak relevan dengan pengendalian, kecuali apa yang terjadi di masa lalu dapat diproyeksikan ke masa depan.

Sedangkan menurut **Welsch** dkk yang dialihbahasakan oleh **Purwatiningsih** dan **Maudy Warouw (2003:13)** mendefinisikan pengendalian sebagai berikut :

“Pengendalian didefinisikan sebagai proses mengukur dan mengevaluasi kinerja aktual dari setiap bagian organisasi suatu perusahaan, kemudian melaksanakan tindakan perbaikan apabila diperlukan”.

Sedangkan menurut **R.A Supriyono (2001:6)** pengertian pengendalian adalah sebagai berikut :

“Pengendalian merupakan proses yang digunakan untuk menjamin agar para pelaksana bekerja dengan efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan bagian organisasi yang telah ditentukan terlebih dahulu”.

Pengendalian internal penjualan adalah hal yang utama bagi kelangsungan perusahaan, menyangkut kemungkinan timbulnya kecurangan yang dapat terjadi misalnya dengan memasukkan data viktif atas penjualan dari yang seharusnya. Jika dikaitkan dengan Sistem Informasi Akuntansi yang memadai terdiri dari komponen yang mendukungnya.

Efektivitas menurut **Anthony dan Govindarajan (2003;111)**, mendefinisikan efektivitas adalah:

“effectiveness is the relationship between a responsibility center’s output and it’s objectivness”.

Pengertian efektivitas menurut **Arens (2000; 801)** adalah:

“Effectiveness refers to the accomplishment of the objective where as efficiency refers to the resources use to achieve those objectives.”

Jadi efektivitas dapat diartikan sebagai suatu tingkat sampai dimana tujuan dari perusahaan/organisasi dapat tercapai. Efektivitas dapat dihubungkan dengan penyelesaian suatu tujuan, sedangkan efisiensi dihubungkan dengan sumber yang digunakan untuk tercapainya suatu tujuan.

Pada dasarnya setiap perusahaan tidak terlepas dari aktivitas penjualan baik barang maupun jasa. Dalam usaha untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya, setiap perusahaan akan berusaha memperoleh pendapatan yang optimal. Sumber perolehan pendapatan adalah penjualan barang atau jasa.

Menurut **Kotler (2001;416)** pengertian penjualan adalah:

“A bussiness transaction involving the delivery of a commodity an item of merchandise or property a right, or service, in exchange for (the receipt of) cash, a promise to pay, or money equivalent, or for any combination of these items”.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa, penjualan adalah pengalihan hak kepemilikan atas barang atau jasa dari pihak penjualan kepada pihak pembeli yang disertai dengan penyerahan tersebut. Yang dimaksud dengan penjualan disini adalah penjualan barang atau jasa yang merupakan objek utama dari operasi perusahaan yang berlangsung secara rutin, sedangkan penjualan yang tidak rutin dan hanya sekali, seperti penjualan aktiva tetap tidak termasuk dalam pengertian ini.

Menurut **Basu & Irawan (2003;404)** tujuan penjualan adalah sebagai berikut:

- 1. Target penjualan**
- 2. Mencapai volume penjualan tertentu**
- 3. Waktu dan kualitas**
- 4. Efisiensi biaya penjualan**

Dalam melaksanakan aktivitas penjualan, senantiasa menghadapi berbagai masalah yang bermacam-macam dan rumit. Apabila penjualan itu merupakan suatu bidang yang dinamis disertai dengan serangkaian kondisi yang berubah-ubah sehingga tidak jarang menimbulkan berbagai problema yang bermacam-macam. Untuk mengatasi berbagai problema tersebut, maka diperlukan sekali adanya pengelolaan penjualan adalah suatu proses yang meliputi serangkaian tindakan yang terpadu untuk mencapai sasaran penjualan keseluruhan, melalui penggunaan berbagai sumber daya organisasi.

Efektivitas penjualan adalah suatu proses yang dimulai dari pembelian bahan baku, proses produksi hingga menjadi barang jadi, sampai barang tersebut berada di tangan konsumen, yang mencakup kebenaran jumlah barang yang dipesan oleh pembeli, ketepatan waktu pengiriman, dan ketepatan kualitas barang yang dipesan. Sehingga dapat dikatakan bahwa tujuan penjualan adalah target penjualan, ketepatan waktu, dan ketepatan kualitas.

Adanya sistem informasi akuntansi yang memadai akan terkandung didalamnya pengendalian internal yang memadai pula. Dalam hal ini sistem informasi akuntansi dan pengendalian internal penjualan yang baik sangat menunjang kepada pimpinan perusahaan dalam melakukan pengendalian terhadap aktivitas penjualan dan keputusan.

Berdasarkan uraian diatas, penulis menarik suatu hipotesis sebagai berikut:

“Sistem Informasi Akuntansi penjualan yang dijalankan secara efektif dapat berperan dalam menunjang Efektivitas Pengendalian Internal Penjualan”.

1.6 Metodologi Penelitian

Dalam menyusun skripsi ini, peneliti melakukan pendekatan melalui studi kasus dan metode deskriptif analitis menurut **Moh.Nazir (2003,54)**.

“Metode Deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun satu kelas peristiwa pada masa sekarang”

Cara yang digunakan dalam pengumpulan data adalah:

1. Studi Lapangan

Kegiatan ini dilakukan dengan tujuan untuk memperoleh data primer yang diperlukan.

Dalam pengumpulan data ini, penulis melakukan analisa secara langsung pada objek yang diteliti, yaitu dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan terhadap staf dan kepala bagian dalam perusahaan yang bertanggung jawab dan menguasai masalah yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan.

b. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan penulis terhadap perusahaan untuk mengetahui aktivitas yang sebenarnya terjadi dalam perusahaan, khususnya yang berkaitan dengan bidang penggajian

2. Studi Kepustakaan

Penelitian yang dilaksanakan dengan membaca, mempelajari, dan mengumpulkan berbagai literatur khususnya yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada PT PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten yang berlokasi di jalan Asia Afrika no 63 Bandung Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan penulis mulai dari bulan April 2006 sampai dengan bulan Juni 2006.