

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini dengan pertumbuhan ekonomi yang semakin berkembang, menjadikan banyak perusahaan jasa yang bergerak di bidang Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). EMKL merupakan perusahaan jasa yang bergerak di bidang pengiriman barang antar pulau atau antar negara dengan menggunakan alat transportasi laut. EMKL menjadi sarana utama pengiriman barang antar berbagai daerah di Indonesia.

Jasa pengiriman barang ini melibatkan beberapa pihak, yaitu: 1) pengirim barang, 2) perusahaan pelayaran, 3) perusahaan jasa EMKL, 4) penerima barang/pemilik barang. Adanya jasa EMKL sangat membantu pendistribusian barang baik di dalam maupun luar negeri. Pemasok atau pabrik sangat bergantung pada EMKL, karena jalur transportasi laut dinilai mudah, terjangkau, dan menjangkau seluruh wilayah.

Banyaknya pihak yang dilibatkan dalam perusahaan jasa EMKL ini menuntut perusahaan penyedia jasa memiliki kemampuan dalam menjalankan operasionalnya secara efisien dan efektif. Efisien berarti perusahaan harus mampu memanfaatkan waktu sebaik-baiknya untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya. Efektivitas dalam suatu pekerjaan dicapai ketika perusahaan

mampu mendayagunakan sumber daya dan mengendalikan perputaran kas perusahaan dalam menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu.

Pada sistem pengendalian internal terdapat elemen-elemen penting yang harus ditanamkan pada setiap perusahaan, yaitu: lingkungan pengendalian, sistem akuntansi, dan pengendalian prosedur. Kinerja perusahaan dinilai baik jika perusahaan telah memenuhi beberapa elemen pengendalian internal tersebut.

PT. EMKL Wahyu Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa ekspor dan impor. PT. EMKL Wahyu Mandiri berlokasi di jalan Afa 1 No. 32 Semarang. Perusahaan ini menyediakan jasa pengiriman barang baik ke dalam maupun ke luar negeri. Untuk dapat bersaing dengan perusahaan-perusahaan lain sejenis, PT. EMKL Wahyu Mandiri harus mampu mengikuti perkembangan teknologi dan pasar. Selain itu, perusahaan juga dituntut untuk memiliki perputaran uang yang baik untuk kelangsungan hidup perusahaan. Dari prasarvei awal pada PT. EMKL Wahyu Mandiri ditemukan:

1. Adanya blokir atau penolakan dari sistem satelit Kepabeanan Bea dan Cukai atas pengiriman data secara online yang disebabkan oleh kurangnya ketelitian pada karyawan saat melakukan proses memasukkan data *online*. Sistem satelit Kepabeanan Bea dan Cukai merupakan sistem *online* yang diberlakukan sejak tahun 2006 untuk mempermudah perusahaan jasa EMKL dalam menyerahkan dokumen yang berisi dari informasi barang yang akan dikirimkan. Sebelum tahun 2006, penyerahan barang dilakukan

secara manual, sedangkan semenjak diberlakukannya sistem *online* kepabeanan ini, data dapat dikirimkan secara *online*. Kesalahan yang terjadi pada saat pengiriman data *online* meliputi:

- a) Kesalahan dalam memasukkan data atau angka yang tidak sesuai.

Dalam pengiriman data barang secara online pada PT. EMKL Wahyu Mandiri sering terjadi kekeliruan dalam memasukkan data dan angka yang sesuai dengan barang, sehingga muncul pemberitahuan penolakan yang harus segera dilakukan proses perbaikan (lihat Tabel 1.1 dan lampiran 7 gambar 4).

- b) Belum diserahkannya berkas PIB (Pemberitahuan Impor Barang) terdahulu.

Dalam proses pengiriman data barang secara online, terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, salah satunya adalah menyerahkan berkas PIB terdahulu untuk mengetahui kelayakan barang yang akan dikirimkan. Pada perusahaan ini, seringkali berkas PIB yang terdahulu tidak diserahkan sehingga muncul pemberitahuan penolakan dan harus melalui proses perbaikan data kembali (lihat Tabel 1.1 dan lampiran 7 gambar 5)

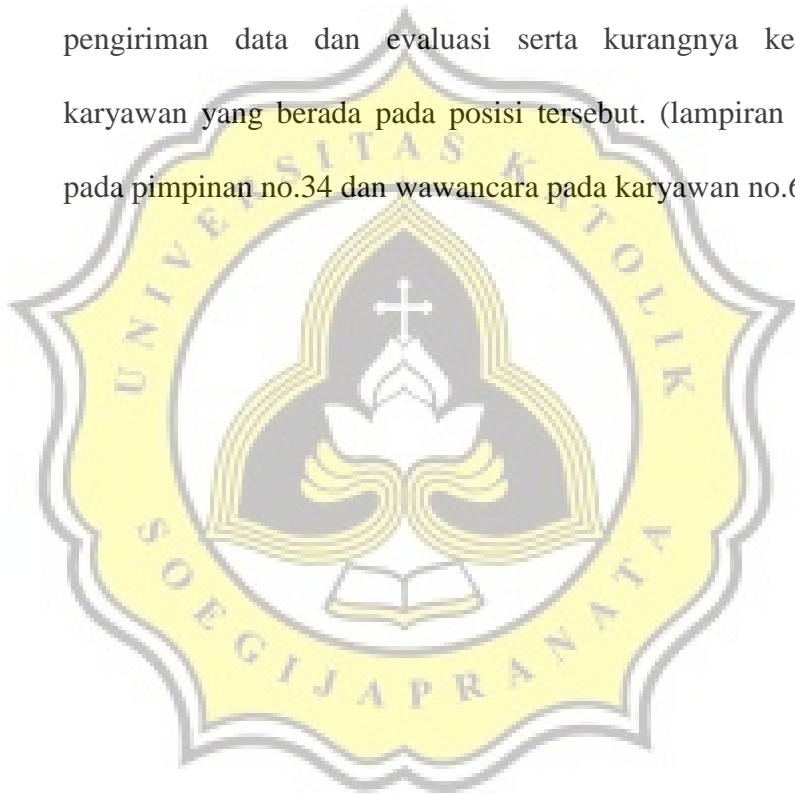
- c) Memasukkan kode barang yang telah dipakai sebelumnya

Setiap barang yang akan dikirimkan memiliki kode atau seri yang berbeda. Perusahaan harus memasukkan kode sesuai dengan barang. Sedangkan pada PT EMKL Wahyu Mandiri, seringkali mengalami kesalahan dalam memasukkan kode atau seri barang dengan

memasukkan kode yang telah dipakai. Hal ini memerlukan proses perbaikan yang menunda operasional.(lihat Tabel 1.1 dan lampiran 7 gambar 6)

d) Tidak adanya prosedur pengiriman data.

Kesalahan dalam proses pengiriman data online yang terjadi pada PT. EMKL Wahyu Mandiri dikarenakan tidak adanya prosedur pengiriman data dan evaluasi serta kurangnya ketelitian pada karyawan yang berada pada posisi tersebut. (lampiran 1 wawancara pada pimpinan no.34 dan wawancara pada karyawan no.6)



Tabel 1.1 Sebab Terjadinya Blokir/Penolakan

PT. EMKL Wahyu Mandiri

Tahun 2011

Bulan	Ketidaksesuaian data dan angka	Belum diserahkan berkas PIB terdahulu	Adanya perbedaan nilai kurs	Belum mencantumkan ijin barang yang terkena pembatasan	Kesalahan memasukkan seri barang	Kesalahan kode pos tarif	No. pos barang sudah dipakai	Belum melakukan konfirmasi pembayaran
Januari	4	2	-	-	1	-	-	1
Februari	4	-	-	-	-	-	-	0
Maret	4	-	2	-	-	-	-	1
April	4	-	-	1	-	-	-	0
Mei	6	-	-	-	1	-	1	0

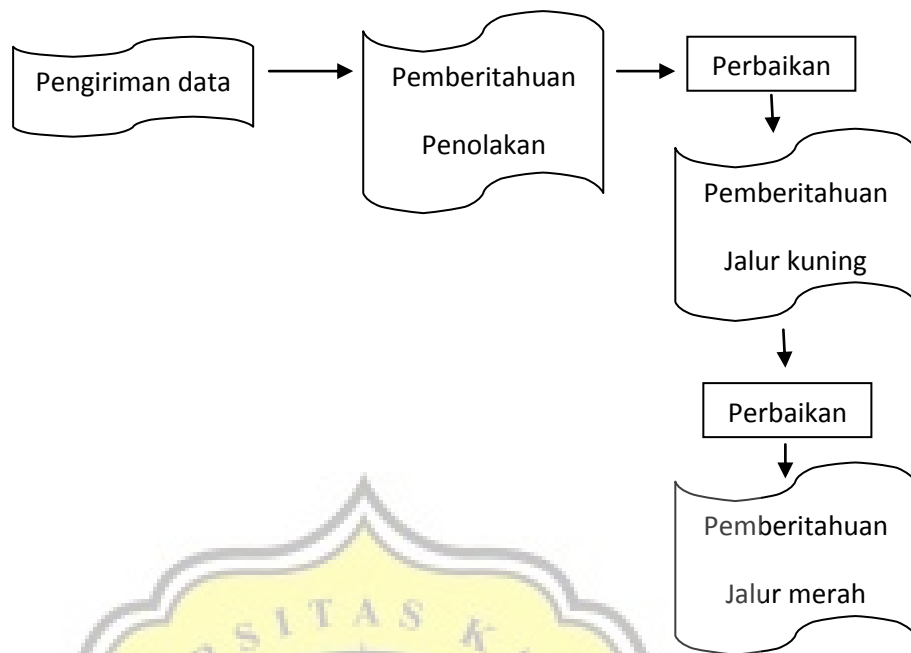
Juni	4	3	3	2	-	1	1	2
Juli	1	-	-	-	-	1	-	1
Agustus	2	1	-	-	-	-	-	0
September	2	1	-	2	-	3	-	0
Oktober	5	1	-	-	-	-	-	0
November	4	2	-	-	-	-	1	0
Desember	1	-	2	1	-	-	1	1
Total	41	10	7	6	2	5	4	6

Sumber: Data Primer PT. EMKL Wahyu Mandiri, 2011.

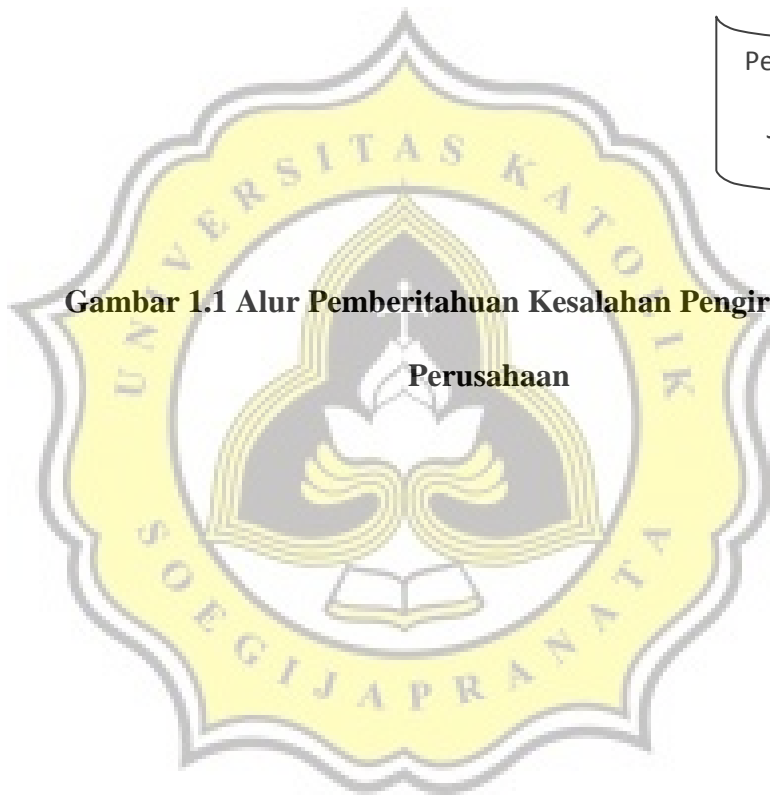
Tabel 1.1 diatas menunjukkan kesalahan yang terjadi dalam pengisian data secara online yang diberitahukan melalui pemberitahuan penolakan pada perusahaan selama tahun 2011. Kesalahan tersebut harus dilakukan proses perbaikan dan mengakibatkan tertundanya pengiriman barang yang akan diekspor/diimpor.

Pengiriman data barang ekspor/impur dikirimkan secara online kepada Direktorat Jenderal Bea dan Cukai untuk diperiksa kebenaran dari isi data tersebut. Pemberitahuan penolakan atau blokir merupakan balasan yang diberikan secara online dari satelit yang ditujukan kepada PT. EMKL Wahyu Mandiri yang berisi kesalahan yang dibuat dalam data barang yang dikirimkan dan harus dilakukan perbaikan dari kesalahan tersebut. Selain pemberitahuan penolakan, di dalam sistem pengiriman data PT. EMKL Wahyu Mandiri juga terdapat pemberitahuan jalur kuning dan pemberitahuan jalur merah.

Pemberitahuan jalur kuning merupakan pemberitahuan yang diberikan kepada perusahaan karena masih terdapat kesalahan dalam pengisian setelah proses perbaikan dari kesalahan yang terjadi dalam pemberitahuan penolakan ini berisi kesalahan yang masih terjadi setelah proses perbaikan dari kesalahan yang diberitahukan melalui pemberitahuan penolakan. Pemberitahuan jalur merah merupakan pemberitahuan yang berisi kesalahan yang masih dilakukan oleh perusahaan dalam pengisian data atas perbaikan kesalahan dalam pemberitahuan jalur kuning, sehingga selain memerlukan proses perbaikan data kembali juga diperlukan adanya pemeriksaan barang secara fisik. Berikut ini adalah alur dari kesalahan dalam pengiriman data perusahaan:

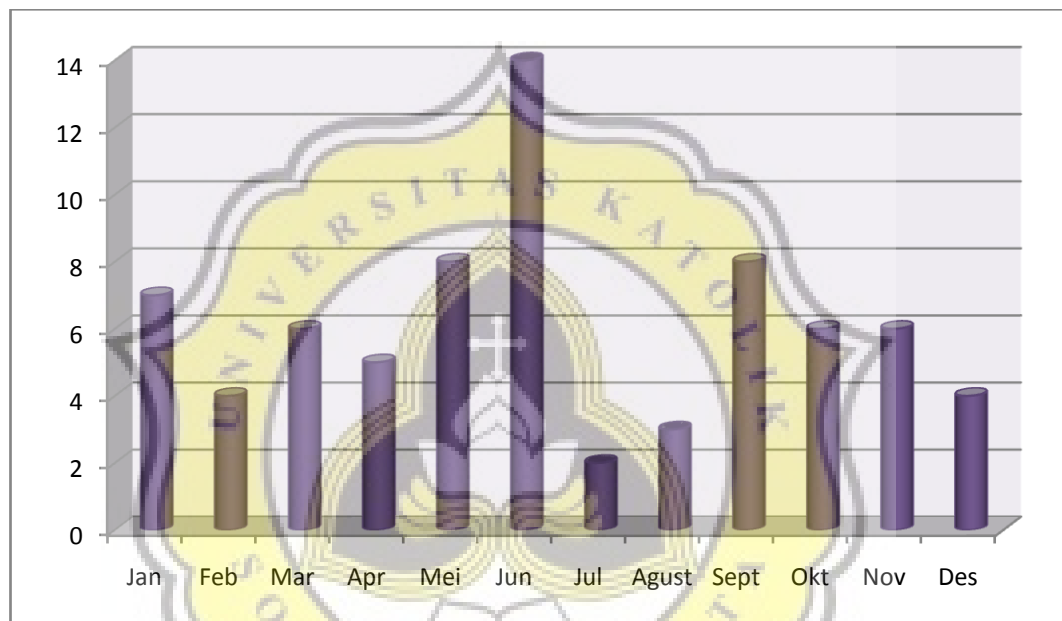


Gambar 1.1 Alur Pemberitahuan Kesalahan Pengiriman Data Perusahaan



Berikut ini adalah diagram penolakan yang terjadi selama tahun 2011 pada PT. EMKL Wahyu Mandiri:

**Diagram 1.1 Pemberitahuan Penolakan
PT. EMKL Wahyu Mandiri
Tahun 2011**



Sumber: Data Primer diolah dari PT. EMKL Wahyu Mandiri, 2011.

Penolakan yang terjadi selama tahun 2011 adalah 73 penolakan. Data ini didapat dari data perusahaan dan dapat dilihat pada tabel 1.3. Berikut ini adalah temuan atas kekeliruan atau kesalahan yang terjadi dalam PT. EMKL Wahyu Mandiri selama tahun 2011 yang sesuai dengan bukti pada tabel 1.1 dan tabel 1.3:

Tabel 1.2 Temuan Masalah Sistem Pengiriman Data *Online*

PT. EMKL Wahyu Mandiri

Tahun 2011

No.	Ketentuan/ Aturan	Temuan	Bukti
1	Kesesuaian PIB dengan data.	Adanya ketidak sesuaian PIB yang disampaikan dengan data.	Tabel 1.1
2	Kesesuaian dalam memasukkan seri barang.	Kesalahan dalam memasukkan seri barang.	Tabel 1.1
3	Menyerahkan berkas PIB terdahulu.	Adanya blokir karena belum menyerahkan berkas PIB terdahulu.	Tabel 1.1
4	Harus mencantumkan ijin dari barang yang terkena lartas/pembatasan.	Belum mencantumkan ijin.	Tabel 1.1

5	Nilai kurs yang sama.	Adanya perbedaan nilai kurs.	Tabel 1.1
6	Nomor pos yang dimasukkan untuk masing-masing barang berbeda.	Memasukkan nomor pos barang yang sudah dipakai dalam data.	Tabel 1.1
7	Kode pos tarif harus sesuai.	Kesalahan kode pos tarif.	Tabel 1.1.
8	Melakukan konfirmasi pembayaran.	Belum melakukan konfirmasi pembayaran.	Tabel 1.1.

Sumber: Data Primer PT. EMKL Wahyu Mandiri, 2011.

Tabel 1.2 diatas menunjukkan temuan masalah yang terjadi pada saat pengiriman data barang secara *online*. Kekeliruan yang terjadi dikarenakan pada saat pengisian data barang yang akan diekspor/diimpor tidak sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam sistem *online*. Kekeliruan yang terjadi ini merupakan sebab terjadinya blokir atau penolakan pada sistem pengiriman data secara *online* dan dapat dilihat pada tabel 1.1, serta frekuensi terjadinya kekeliruan yang terjadi dapat dilihat pada tabel 1.3.

Selama ini proses pengiriman data barang dilakukan secara online tiap bulannya. Pemberitahuan penolakan, jalur merah, dan jalur kuning diberitaskan dengan mencantumkan kesalahan yang terjadi. Proses perbaikan untuk perbaikan data pemberitahuan penolakan adalah 1 x 24 jam setelah pemberitahuan diberikan. Untuk pemberitahuan jalur kuning dan jalur merah, masing-masing dapat dilakukan perbaikan data 3 hari setelah pemberitahuan diberikan dan harus menunggu balasan dari pihak Kepabeanan selama 1 x 24 jam setelah perbaikan dikirimkan kembali. Keterangan ini diperoleh dari contoh gambar pemberitahuan penolakan, jalur kuning, dan jalur merah pada PT. EMKL Wahyu Mandiri dapat dilihat pada lampiran 7 gambar 1 sampai gambar 3.

Kesalahan yang terjadi dalam pengisian data online diberitahukan dalam pemberitahuan penolakan sehingga perusahaan harus melakukan perbaikan data. Dalam proses perbaikan data, masih ditemukan adanya kekeliruan dalam data tersebut sehingga perusahaan mendapatkan pemberitahuan jalur kuning dan pemberitahuan jalur merah untuk kekeliruan yang masih terjadi dan membutuhkan adanya pemeriksaan barang secara fisik. Berikut ini adalah tabel frekuensi terjadinya penolakan, jalur merah, dan jalur kuning PT. EMKL Wahyu Mandiri selama tahun 2011:

**Tabel 1.3 Frekuensi Kekeliruan dalam Pemberitahuan Penolakan,
Jalur Kuning dan Jalur Merah
PT. EMKL Wahyu Mandiri
Tahun 2011**

Bulan	Penolakan Data	Jalur Kuning	Jalur Merah
Januari	7	4	1
Februari	4	1	-
Maret	6	3	1
April	5	-	-
Mei	8	1	-
Juni	14	2	2
Juli	2	-	1
Agustus	3	-	-
September	8	2	-
Oktober	6	-	-
November	6	2	-
Desember	4	1	1
Total	73	16	6

Sumber: Data Primer PT. EMKL Wahyu Mandiri, 2011.

Berbagai permasalahan tersebut mengakibatkan tertundanya operasional perusahaan karena pengiriman barang hanya dapat dilakukan jika proses pengiriman data tersebut dinyatakan benar. Dampak

permasalahan penolakan pada pengiriman data barang ekspor/impur ini adalah menunda proses operasional pekerjaan. Pekerjaan tidak akan dapat berlangsung sampai data barang yang dikirimkan melalui online dinyatakan kebenarannya oleh pihak Direktorat Jenderal Bea dan Cukai. Pekerjaan yang tertunda mengakibatkan timbulnya komplain dari pengguna jasa dan mempengaruhi kredibilitas perusahaan.

2. Adanya keterlambatan dalam penagihan piutang.

PT. EMKL Wahyu Mandiri menetapkan pembayaran piutang atau tanggal jatuh tempo adalah 1 minggu setelah barang sampai pada pihak yang dituju (lampiran 1 wawancara pada pimpinan no 22 dan wawancara pada PT. Glory no 3). Berdasarkan lampiran 2, umur piutang PT. EMKL Wahyu Mandiri melebihi tanggal jatuh tempo yang telah ditetapkan.

Faktor terjadinya keterlambatan pembayaran piutang ini disebabkan oleh tidak adanya prosedur terhadap piutang perusahaan. Prosedur tersebut meliputi: tidak adanya sistem denda untuk piutang yang terlambat pembayarannya dan tidak adanya sistem pembayaran di muka untuk setiap pekerjaan (lampiran 1 wawancara pada pimpinan no 26, 27, 28).

Dampak dari permasalahan keterlambatan pembayaran piutang ini pada PT. EMKL Wahyu Mandiri adalah perputaran arus kas perusahaan yang terhambat dan perusahaan mengalami kesulitan dalam pendanaan pekerjaan selanjutnya. Terhambatnya perputaran arus kas perusahaan ini menyebabkan perusahaan terlambat membayar hutang sewa truk dan

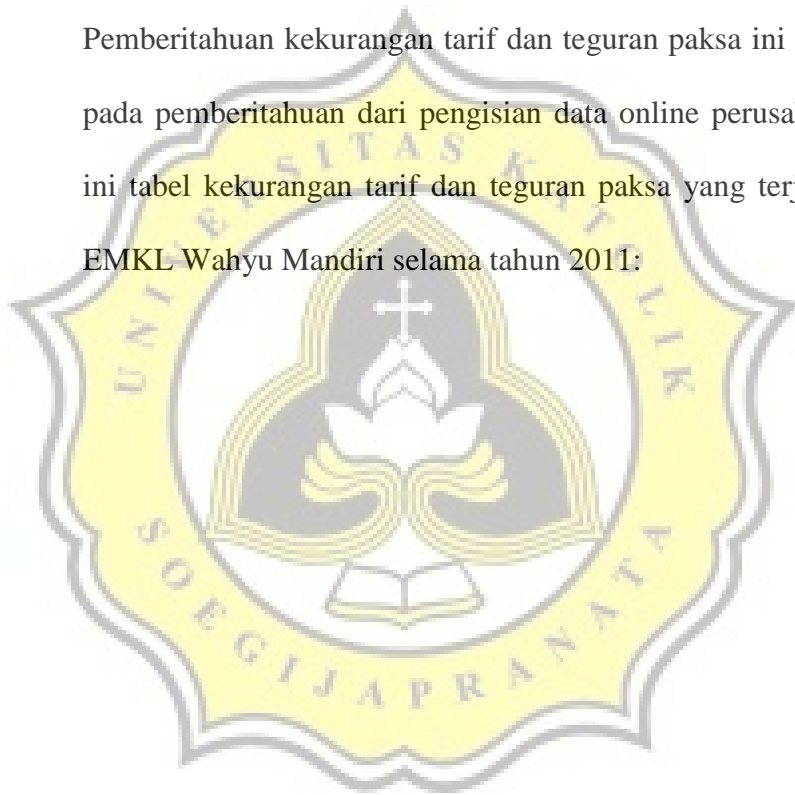
kekurangan tarif yang tidak dapat dibayarkan oleh perusahaan. Berikut ini adalah dampak yang terjadi dalam perusahaan:

a. Kekurangan tarif dan teguran paksa.

Kekurangan tarif merupakan kekurangan pembayaran yang harus dilunasi, dan jika tidak ada pelunasan yang dilakukan maka akan diberikan teguran paksa pada perusahaan dari pihak pabean.

Pemberitahuan kekurangan tarif dan teguran paksa ini diberitahukan pada pemberitahuan dari pengisian data online perusahaan. Berikut ini tabel kekurangan tarif dan teguran paksa yang terjadi pada PT.

EMKL Wahyu Mandiri selama tahun 2011:



Tabel 1.4 Kekurangan Tarif

PT. EMKL Wahyu Mandiri

Tahun 2011

Bulan	Kekurangan Tarif	Teguran Paksa
Januari	-	-
Februari	Rp. 114.526.000	√
Maret	-	-
April	-	-
Mei	3.374.000	√
Juni	-	-
Juli	-	-
Agustus	-	-
September	-	-
Oktober	26.817.000	√
November	-	-
Desember	15.371.000	√

Sumber: Data Primer PT. EMKL Wahyu Mandiri,2011.

Pada tabel di atas menunjukkan adanya kekurangan tarif pada perusahaan. Perusahaan tidak melakukan pelunasan pada kekurangan tarif tersebut sehingga mengakibatkan adanya teguran paksa. Hal ini berdampak pada tertundanya operasional perusahaan karena barang tidak dapat dikirimkan sampai pelunasan dilakukan.

b. Keterlambatan dalam pembayaran hutang sewa truk.

Berikut ini adalah keterlambatan pembayaran hutang sewa truk yang terjadi dalam perusahaan selama tahun 2011:

Tabel 1.5 Keterlambatan Pembayaran Hutang Sewa Truk

PT. EMKL Wahyu Mandiri

Tahun 2011

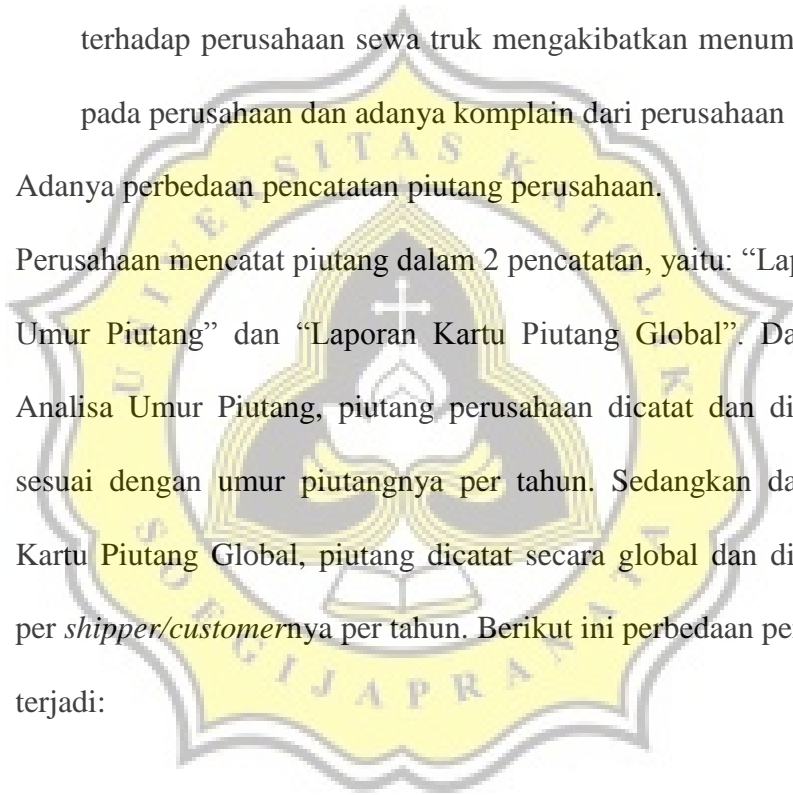
Bulan	Hutang Sewa	Tanggal Sewa	Tanggal Bayar	Umur Hutang
Januari	Rp. 45.700.000	27/01/2011	01/03/2011	>30 hari
Februari	27.075.000	24/02/2011	30/03/2011	>30 hari
Maret	38.950.000	04/03/2011	25/04/2011	>30 hari
April	6.300.000	13/04/2011	19/05/2011	>30 hari
Mei	7.550.000	15/05/2011	23/06/2011	>30 hari
Juni	10.500.000	30/06/2011	03/08/2011	>30 hari
Juli	11.000.000	25/07/2011	30/08/2011	>30 hari
Agustus	6.175.000	29/08/2011	05/10/2011	>30 hari
September	21.425.000	05/09/2011	10/10/2011	>30 hari
Oktober	5.250.000	10/10/2011	14/11/2011	>30 hari
November	2.675.000	17/11/2011	27/11/2011	>30 hari
Desember	13.675.000	08/12/2011	07/01/2012	>30 hari
Total	Rp. 196.275.000			

Sumber: Data Primer PT. EMKL Wahyu Mandiri, 2011.

Tabel di atas menunjukkan perusahaan mengalami kesulitan dalam membayarkan hutangnya. Dalam melaksanakan operasional, perusahaan menggunakan jasa truk untuk disewa sebagai sarana operasional pengiriman barang. Ketika piutang yang dibayarkan terlambat, maka pembayaran hutang terhadap perusahaan sewa truk juga mengalami keterlambatan. Terlambatnya pembayaran hutang terhadap perusahaan sewa truk mengakibatkan menumpuknya biaya pada perusahaan dan adanya komplain dari perusahaan sewa truk.

3. Adanya perbedaan pencatatan piutang perusahaan.

Perusahaan mencatat piutang dalam 2 pencatatan, yaitu: “Laporan Analisa Umur Piutang” dan “Laporan Kartu Piutang Global”. Dalam Laporan Analisa Umur Piutang, piutang perusahaan dicatat dan dikelompokkan sesuai dengan umur piutangnya per tahun. Sedangkan dalam Laporan Kartu Piutang Global, piutang dicatat secara global dan dikelompokkan per *shipper/customernya* per tahun. Berikut ini perbedaan pencatatan yang terjadi:



**Tabel 1.6 Perbedaan Pencatatan Piutang dalam
Laporan Analisa Umur Piutang dengan
Laporan Kartu Piutang Global
PT. EMKL Wahyu Mandiri
Tahun 2011**

Debitur	PIUTANG	
	Laporan Analisa Umur Piutang	Laporan Kartu Piutang Global
PT. Dua Inti	Rp. 33.354.000	Rp. -
PT. Batang Alum	35.520.512	35.520.512
PT. Glory	6.654.900	38.346.670
PT. Sinar P.	22.401.766	-
CV. Antares Prima	7.800.000	7.800.000
PT. Adetex	15.839.000	15.839.000
PT. Kartika C.	81.010.246	-
PT. Sai Apparel	47.000	-
PT. Holy	51.276.699	-
PT. Richtex	3.701.650	-
PT. Starlight	4.259.000	-
PT. Karoma	500.000	-
PT. Batamtex	7.365.880	7.365.880
Shell Indonesia	4.000.000	-
PT. Timu Indonesia	2.000.000	-
Total	Rp. 275.730.653	Rp. 104.872.062

Sumber: Data Primer PT. EMKL Wahyu Mandiri, 2011.

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa total dari piutang yang dicatat dalam Laporan Analisa Umur Piutang berbeda dengan piutang yang dicatat dalam Laporan Kartu Piutang Global. Adanya selisih pencatatan antara laporan analisa umur piutang dengan laporan kartu piutang global disebabkan adanya perbedaan akun yang dicatat di dalamnya. Ini merupakan kekeliruan yang dilakukan saat pencatatan, sehingga informasi yang diberikan berbeda. Dengan sistem pencatatan piutang ini memiliki potensi besar terjadinya kekeliruan dan salah tafsir serta memberikan informasi mengenai piutang yang membingungkan perusahaan.

Dari beberapa permasalahan yang terdapat pada PT. EMKL Wahyu Mandiri, masalah kekeliruan dalam memasukkan data dalam sistem pengiriman data *online*, kesulitan dalam penagihan piutang, dan perbedaan pencatatan piutang perusahaan sangat berpengaruh pada operasional perusahaan. Dengan demikian penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam permasalahan pada PT. EMKL Wahyu Mandiri yang bergerak dalam bidang jasa ekspor/impor di Semarang dengan melakukan analisis tentang **“EVALUASI PENGENDALIAN INTERNAL UNTUK MENILAI EFEKTIVITAS dan EFISIENSI OPERASIONAL PT. EMKL WAHYU MANDIRI SEMARANG.”**

B. Perumusan Masalah

Melihat latar belakang permasalahan yang ada dalam perusahaan, maka penulis merumuskan permasalahan dan memberikan solusi pada permasalahan yang terjadi di PT. EMKL Wahyu Mandiri sebagai berikut:

1. Apakah blokir/penolakan dari sistem satelit atas pengiriman data secara online berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan?
2. Apakah keterlambatan pembayaran piutang dalam perusahaan berpengaruh terhadap efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan?
3. Apakah sistem pencatatan piutang perusahaan dapat memberikan informasi yang jelas dan terhindar dari kekeliruan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pengaruh blokir/penolakan dari sistem satelit atas pengiriman data secara online terhadap efektivitas dan efisiensi operasional perusahaan dan mengetahui ada/tidaknya prosedur pengiriman data online dalam perusahaan.
- b. Untuk mengetahui pengaruh dari keterlambatan pembayaran piutang dalam perusahaan terhadap efektivitas dan efisiensi operasional

perusahaan dan mengetahui ada/tidaknya prosedur yang mengatur piutang dalam perusahaan.

- c. Untuk mengetahui kebenaran dari sistem pencatatan piutang PT. EMKL Wahyu Mandiri.

Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

- a) Bagi PT. EMKL Wahyu Mandiri Semarang
 - i. Diharapkan dengan adanya penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui pentingnya Sistem Pengendalian Internal (SPI) dan evaluasi kerja bagi kelancaran kinerja perusahaan.
 - ii. Dapat memberikan bahan masukan dan pertimbangan bagi PT. EMKL Wahyu Mandiri dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan.
 - iii. Sebagai media untuk memberikan saran dan perbaikan jika masih terdapat kekurangan pada pengendalian internal perusahaan yang disebabkan faktor internal perusahaan.
- b) Bagi pembaca

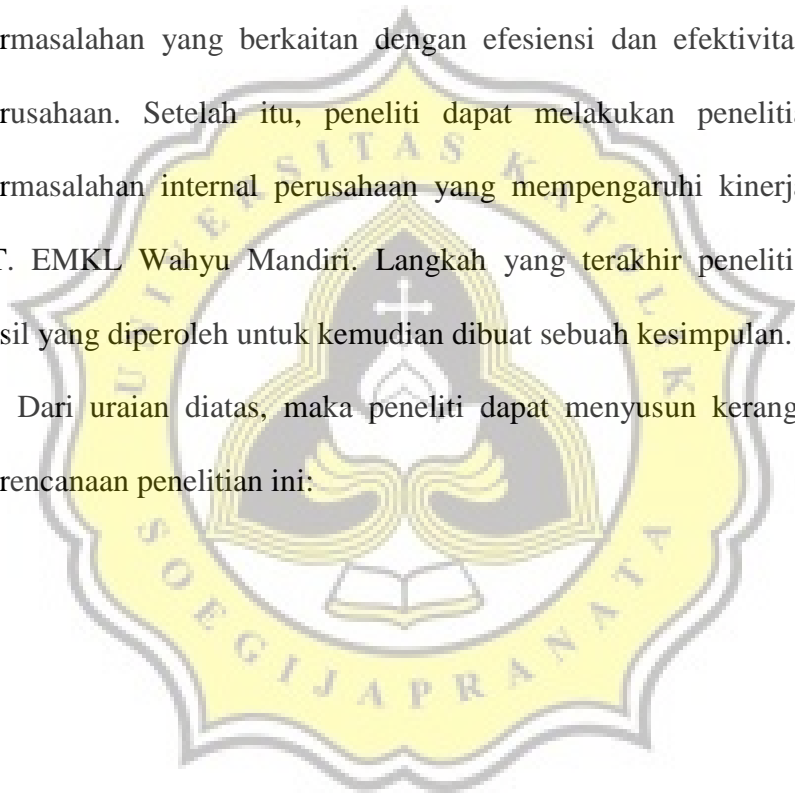
Untuk dijadikan bahan referensi dan bahan kajian lebih lanjut yang memberikan arahan bagi pembaca yang ingin melakukan penelitian dengan masalah yang sama.
- c) Bagi penulis

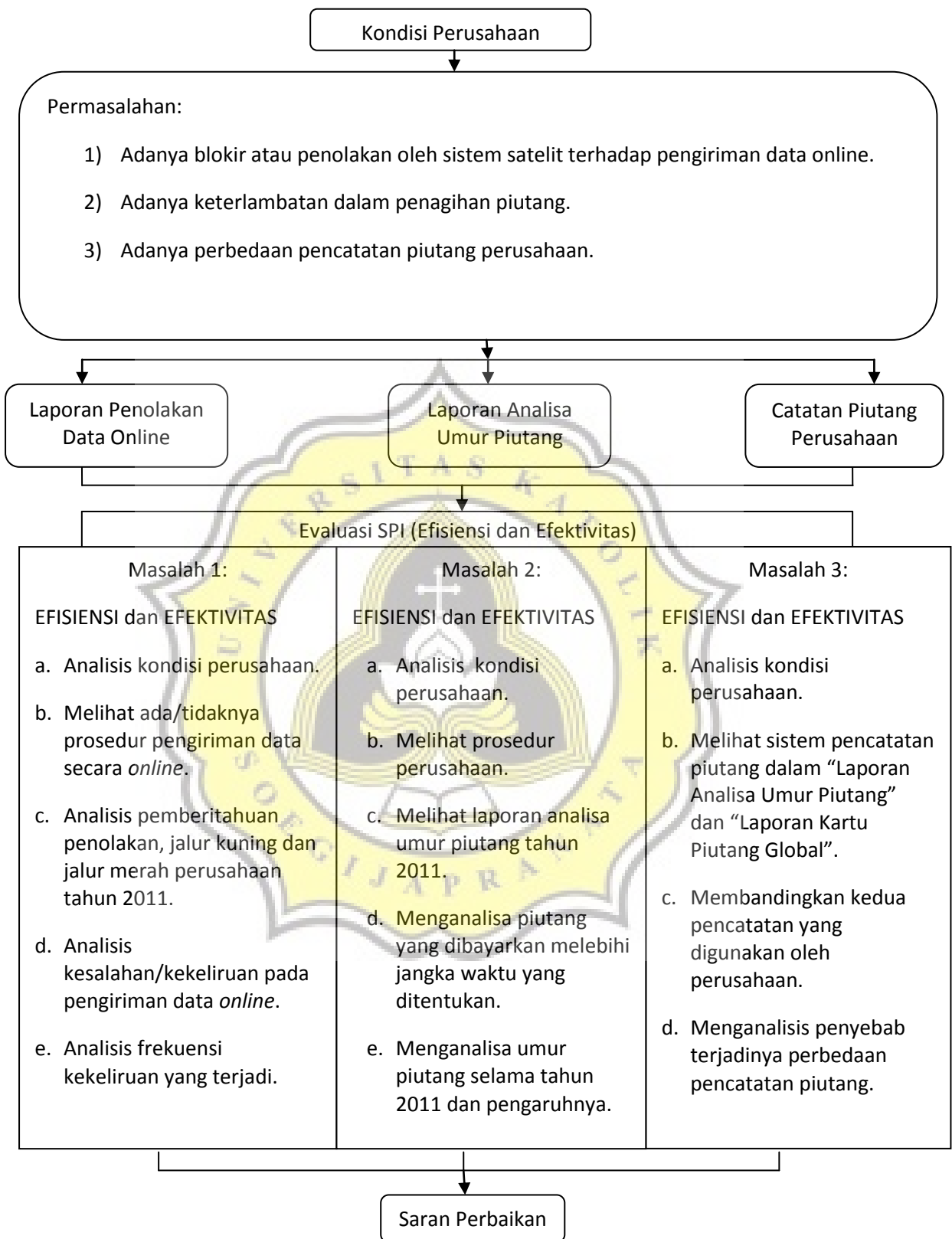
Untuk menambah wawasan dan pengetahuan yang telah diterima selama masa perkuliahan melalui praktek nyata dalam masyarakat mengenai Sistem Pengendalian Internal (SPI).

D. Kerangka Pikir Penelitian

Secara sistematis proses pelaksanaan penelitian dilaksanakan oleh peneliti pada PT. EMKL Wahyu Mandiri dengan melakukan indikasi awal mengenai fungsi operasional perusahaan yang meliputi proses pengiriman data barang yang di ekspor/impor, piutang perusahaan, kebijakan perusahaan, dan sistem pencatatan piutang perusahaan. Peneliti mencari tahu tentang permasalahan yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Setelah itu, peneliti dapat melakukan penelitian mengenai permasalahan internal perusahaan yang mempengaruhi kinerja operasional PT. EMKL Wahyu Mandiri. Langkah yang terakhir peneliti mempelajari hasil yang diperoleh untuk kemudian dibuat sebuah kesimpulan.

Dari uraian diatas, maka peneliti dapat menyusun kerangka pikir atas perencanaan penelitian ini:





Gambar 1.2 Kerangka Pikir Penelitian

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penelitian ini dibagi dalam:

Pendahuluan

Menguraikan mengenai latar belakang dari permasalahan yang ada, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka pikir penelitian, serta sistematika penulisan.

Landasan Teori

Memuat tentang teori-teori atau pemikiran yang digunakan sebagai dasar dan acuan dalam penulisan penelitian dan masalah yang dibahas dari kerangka pikir penelitian.

Metodologi Penelitian

Membahas mengenai obyek penelitian yang berupa lokasi penelitian, jenis data yang digunakan, metode pengumpulan data yang menerangkan mengenai bagaimana suatu data dikumpulkan, serta teknik analisa data yang digunakan terhadap reponden.