

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Perusahaan Barang terdiri dari berbagai jenis usaha. Salah satunya adalah jenis usaha penjualan barang elektronik. Dalam era digital yang semakin berkembang pesat, dunia industri dan dunia bisnis saat ini akan mengikuti perkembangan zaman yang sangat cepat karena adanya teknologi internet. Sebuah perusahaan atau entitas di tahun 2022 saat ini mau tidak mau harus mengikuti system penjualan online, dimana perusahaan dituntut tidak hanya melakukan penjualan secara tatap muka/ *direct selling* atau disebut juga dengan *face-to-face*, namun harus didukung dengan penjualan secara *e-commerce* dan online shop yang muncul akibat perkembangan zaman dan trend masa kini. *E-commerce* dan *online shop* yang ada saat ini sangat mengikuti trend, mulai trend modern-vintage hingga trend yang *viral*.

Penjualan adalah aspek yang terpenting bagi sebuah entitas itu sendiri dalam mengelola usahanya untuk memperoleh laba, pengendalian internal perusahaan dan pengelolaan penjualan yang baik akan memberikan *profit* lebih besar untuk perusahaan tersebut, namun pengelolaan yang buruk akan memberikan resiko bagi perusahaan tersebut yang mengarah pada kerugian. Pengendalian internal yang sudah diterapkan dalam perusahaan tersebut akan memiliki sebuah observasi dan sebuah evaluasi, dari dua hal tersebut maka akan muncul tindakan dari entitas untuk melakukan sebuah hal tertentu dan salahsatu perusahaan PT. Seroja Karunia Putrajaya adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi alat elektronik rumah tangga yang melayani berbagaimacam penjualan, mulai dari penjualan retail, penjualan grosir, penjualan tender maupun penjualan tunai dan kredit. PT. Seroja Karunia Putrajaya ini berdiri pada awal 1995, Perusahaan ini berlokasi di Jalan K.H Ahmad Dahlan 8B

PT. Seroja Karunia Putrajaya kini telah melakukan beberapa jenis penjualan yaitu penjualan *retail face-to-face*, penjualan grosir, penjualan tender, dan penjualan *online* melalui *marketplace* dan *e-commerce* dengan tujuan utama untuk meningkatkan pendapatan perusahaan. Penjualan *online* termasuk dalam penjualan kredit dalam entitas ini karena penjualan online memiliki sistem berjualan yaitu entitas harus terlebih dahulu mengeluarkan kas untuk memesan barang dagangan, baru kemudian barang dagangan tersebut diproses untuk dikirim kepada konsumen melalui ekspedisi pihak ketiga. Di ekspedisi pihak ketiga ini barang dikirim, namun uang dari konsumen tidak bisa langsung masuk ke kas perusahaan karena entitas harus memastikan barang yang sampai ke tangan konsumen ini dalam kondisi baik karena jika barang yang sampai di tangan konsumen berada dalam kondisi kurang baik maka konsumen akan meretur

barang tersebut. Perusahaan ini sangat terkenal di kalangan masyarakat dan pemilik-pemilik tender karena reputasinya yang baik, dengan menggunakan system penjualan diatas, PT.Seroja Karunia Putrajaya kini memiliki beberapa divisi yang ditugaskan untuk melakukan penjualan. Diantaranya adalah 2 orang utama dalam penjualan grosir, pimpinan perusahaan yang melakukan penjualan secara tender, 1 admin yang melakukan penjualan secara *online*, dan 15 orang dalam melakukan penjualan *retail face to face*. Admin grosir dan admin onlineshop akan melakukan penjualan secara kredit, pengendalian internal yang dilakukan oleh PT. Seroja Karunia Putrajaya ini pasti juga memiliki dampak terhadap sistem pengendalian internal yang perlu diungkap diantaranya yaitu :

1. Digunakan nya nota manual pada penjualan kredit sehingga menimbulkan sebuah kecurangan penjualan barang elektronik seperti masalah “toko dalam toko” yang dilakukan oleh salahsatu pegawai karena adanya nota manual. Kerugian yang diakibatkan karena adanya kecurangan ini jumlahnya cukup signifikan, menurut data pada salahsatu nota manual, nominal profit perusahaan yang hilang berkisar antara Rp.200.000 – Rp.350.000 per nota manual yang dibuat oleh oknum. Pihak manajemen sudah mengambil Tindakan dengan melakukan *sweeping* penjualan dan melakukan *stock opname*, namun pihak manajemen belum melakukan perubahan pada sistem pengeluaran barang. Berikut ini daftar kerugian PT. Seroja Karunia Putrajaya selama tahun 2021

Bulan	Jumlah Kerugian
Januari	Rp2.450.000
Februari	Rp1.900.000
Maret	Rp2.800.000
April	Rp1.400.000
Mei	Rp900.000
Juni	Rp1.150.000
Juli	Rp2.550.000
Agustus	Rp550.000
September	Rp825.000
Oktober	Rp975.000
November	Rp1.975.000
Desember	Rp3.850.000
Total kerugian	Rp21.325.000

Berdasarkan informasi dari narasumber yaitu Ibu Agustine selaku pimpinan, beliau menjelaskan bahwa oknum ini sangat memahami kebiasaan staff Gudang, sehingga mudah bagi oknum untuk mengambil barang tersebut, dan menyerahkan nya kepada staff Gudang untuk dikeluarkan dari stock manual perusahaan. Ibu Agustine sendiri mengakui bahwa kejadian kecurangan ini cukup membuat beliau terkejut.

2. Adanya miskomunikasi terkait harga pada penjualan *online shop*, dimana *online shop* dan marketplace saat ini dikenakan tarif tambahan sebesar 3%-6% yang jika harga barang tidak ditambahkan tarif tambahan, maka profit yang diterima akan

berkurang karena adanya pemotongan administrasi sebesar 3%-6% dari marketplace. Berkurangnya profit ini mengakibatkan pada terlambatnya pengiriman karena profit yang turun tersebut mempengaruhi bagian Gudang karena bagian Gudang tidak dapat mengeluarkan barang apabila terjadi kesalahan harga, dan apabila barang tidak bisa dikeluarkan dari Gudang maka tidak ada pengiriman yang mengakibatkan komplain dari konsumen yang berakibat pada buruknya pelayanan perusahaan. Pihak manajemen sudah melakukan pengendalian yaitu melakukan rapat mingguan yang membahas harga pada marketplace, Tindakan evaluasi yang dilakukan adalah selain melakukan rapat mingguan, manajemen juga membuat sedikit perubahan pada SOP nya yaitu untuk bagian kasir dan bagian penjualan online harus berkomunikasi dan saling melakukan konfirmasi saat terjadi penjualan online.

3. Tidak dikirimkan nya faktur asli dari toko kepada konsumen saat melakukan penjualan *online shop*, karena vendor memiliki aturan yang harus menyertakan faktur pembelian sebagai bukti pembelian, baik melakukan pembelian secara offline maupun online maka penjualan online di PT. Seroja Karunia Putrajaya juga wajib untuk memberikan faktur pejualan, jika melakukan penjualan *online shop* yang dikirimkan hanya amplop berisi rincian resi namun tidak dengan faktur/notanya, Hal ini akan membuat konsumen sulit untuk melakukan claim garansi dikemudian hari. Konsumen yang tidak bisa melakukan claim garansi akan mendapatkan “charge” biaya dari vendor saat akan melakukan *service/* perbaikan, menurut sumber dari informan, perusahaan seringkali mendapat komplain dari konsumen yang tidak diberi *invoice* pernah melakukan komplain ke vendor *brand*, karena kesalahan dari perusahaan yang tidak memberikan *invoice*, maka jumlah biaya *service* yang dibebankan konsumen tersebut, dibebankan ke perusahaan karena merupakan kesalahan dari bagian Gudang. Biaya yang dibebankan tersebut membuat pihak manajemen toko mengalami kerugian karena harus membayar biaya *service* konsumen. Pengendalian yang sudah dilakukan yaitu dengan melakukan pengecekan 2x sebelum pengiriman untuk memastikan bahwa konsumen mendapatkan faktur penjualan dari perusahaan.

Dari survei awal di lokasi penelitian yaitu wawancara dengan pemilik perusahaan PT. Seroja Karunia Putrajaya, Ibu Agustine, terdapat adanya laporan penjualan kredit selama periode 1 Januari 2021 – 31 Desember 2021. Berikut adalah data penjualan kredit PT. Seroja Karunia Putrajaya di tahun 2021

Nama Konsumen	Periode Kredit	Total Penjualan
Toko Victory	1 Januari 2021 - 31 Desember 2021	Rp248.405.022
Toko Amalia		Rp320.700.020
Amazon		Rp184.275.034
Ambarsari		Rp652.122.737
Bintang Timur		Rp20.250.223

CV Jaya Abadi	Rp211.475.974
Electra	Rp105.930.063
Gandrung Elektronik	Rp910.831.189
Toko Ijo Jepara	Rp339.311.092
Tokopedia	Rp903.533.749
Total	Rp3.896.835.103

Sumber: Data penjualan yang sudah terjadi di PT. Seroja Karunia Putrajaya tahun 2021

Data diatas adalah data penjualan yang sudah terjadi dan sudah *clear*, menunjukkan bahwa penjualan pada *marketplace* Tokopedia nominalnya sangat besar, dalam hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, didapatkan informasi bahwa sebagian besar penjualan barang elektronik melalui online shop Tokopedia, konsumen seringkali melakukan komplain terhadap perusahaan melalui telepon, konsumen yang melakukan komplain mengatakan bahwa tidak ada faktur penjualan fisik yang diterima oleh konsumen, hal ini menyebabkan dampak seperti dibebankan nya biaya perbaikan konsumen kepada perusahaan, biaya tersebut dibebankan dari vendor kepada perusahaan karena pada saat masih garansi, konsumen tidak memiliki faktur pembelian barang. Dibebankannya biaya perbaikan ini memiliki dampak yaitu berkurangnya profit perusahaan karena ada beban tambahan yang seharusnya tidak dibayarkan oleh perusahaan. maka perusahaan harus sangat memperhatikan penjualan online selain penjualan direct, karena penjualan online membawa profit cukup besar dan konsumen yang melakukan pembelian online harus 100% mendapatkan pelayanan yang memuaskan, terutama dari segi pelayanan “aftersales” yang harus mendapatkan kelengkapan dokumen yaitu faktur dan ketepatan waktu pengiriman barang yang sudah dibeli oleh konsumen secara online.

Berdasarkan latar belakang ini, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian. Penelitian ini dilakukan oleh penulis untuk melihat suatu proyeksi yang terjadi dalam perusahaan, menganalisis data dan dokumen, mengevaluasi dan menyimpulkan hasil yang peneliti dapat yaitu mengenai efektivitas SPI dalam penjualan kredit pada PT. Seroja Karunia Putrajaya secara langsung. Peneliti memilih judul **“ANALISA EFEKTIVITAS SPI DALAM PENJUALAN KREDIT MELALUI PENJUALAN DIRECT SELLING DAN PENJUALAN ONLINE DI MARKETPLACE PT. SEROJA KARUNIA PUTRAJAYA (STUDI KASUS PADA PT. SEROJA KARUNIA PUTRA JAYA KOTA SEMARANG)”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan diatas, maka permasalahan bisa dirumuskan sebagai berikut

1. Bagaimana cara mengantisipasi sebuah kecurangan yang terjadi karena adanya penggunaan nota manual/ nota sementara dalam penjualan kredit?
2. Bagaimana cara mengatasi permasalahan perbedaan harga dalam penjualan online yang notabennya harganya berbeda dengan harga jual di toko offline?
3. Bagaimana cara mengantisipasi masalah yang timbul akibat tidak dikirimkannya faktur penjualan online ke konsumen? Karena faktur ini berfungsi sebagai syarat claim garansi produk yang sudah dibeli di PT. Seroja Karunia Putrajaya

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan peneliti adalah untuk mengetahui tingkat keandalan mengantisipasi masalah kecurangan “toko dalam toko” yang disebabkan oleh lemahnya pengendalian internal yang dikarenakan adanya oknum yang memanfaatkan nota manual untuk melancarkan transaksi illegal. Selain itu juga untuk memberikan saran terkait langkah koreksi yang efektif untuk meningkatkan efektifitas sistem pengendalian internal dari PT. Seroja Karunia Putrajaya Semarang.

1.4. Manfaat Penelitian

a. Bagi Peneliti:

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada peneliti untuk memperluas factor apa saja yang mempengaruhi terjadinya masalah kecurangan toko dalam toko pada perusahaan, mengetahui perspektif-perspektifnya dalam dunia bisnis baik dari segi pemikiran internal maupun eksternal, serta dapat menganalisis suatu permasalahan yang sedang dihadapi oleh perusahaan yang berhubungan dengan auditing baik secara teori maupun praktek dalam dunia kerja.

b. Bagi Perusahaan:

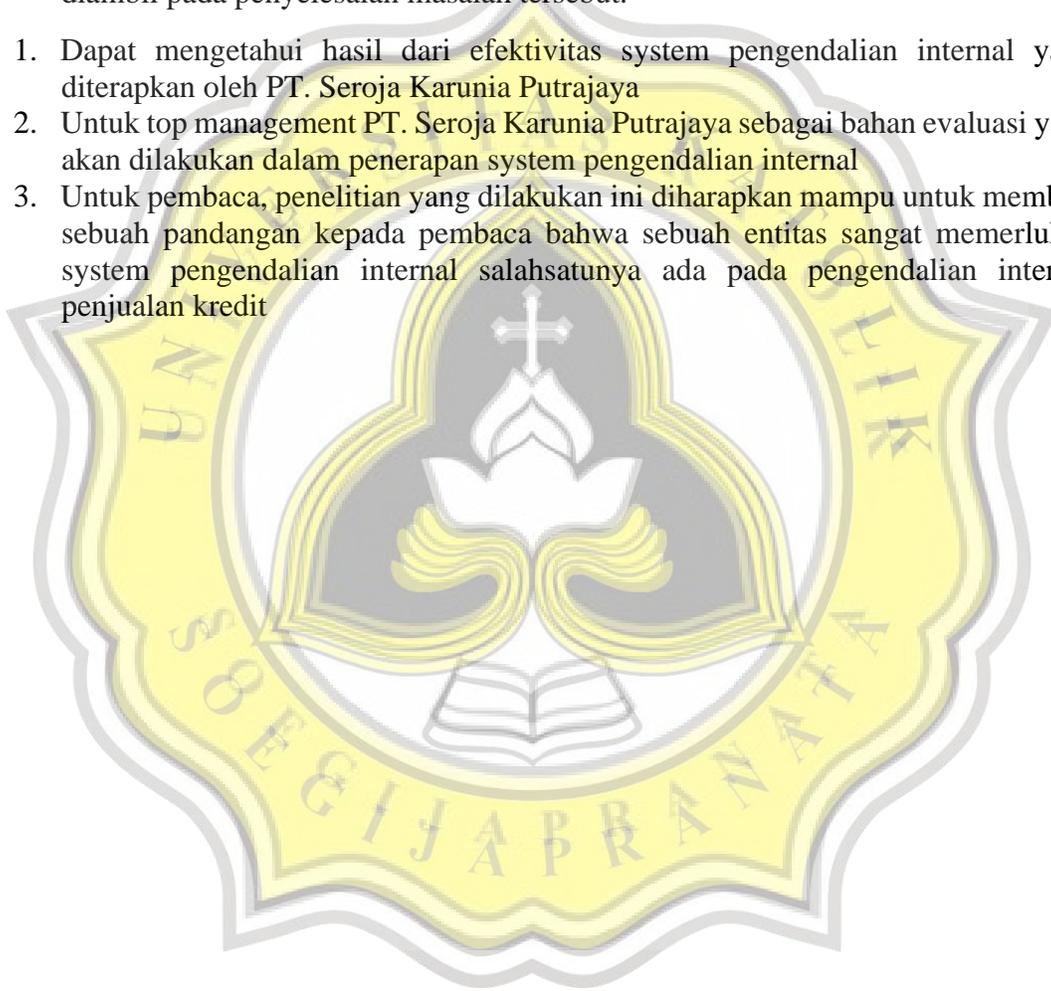
Penelitian ini diharapkan bisa memberi saran dan masukan kepada Perusahaan mengenai duduk permasalahan yang sedang terjadi, dampak, dan faktor apa saja yang dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Perusahaan juga dapat untuk mempertimbangkan saran dan masukan yang diberikan oleh peneliti mengenai

factor yang telah dikaji seefektif mungkin agar kegiatan operasional perusahaan berjalan lebih baik.

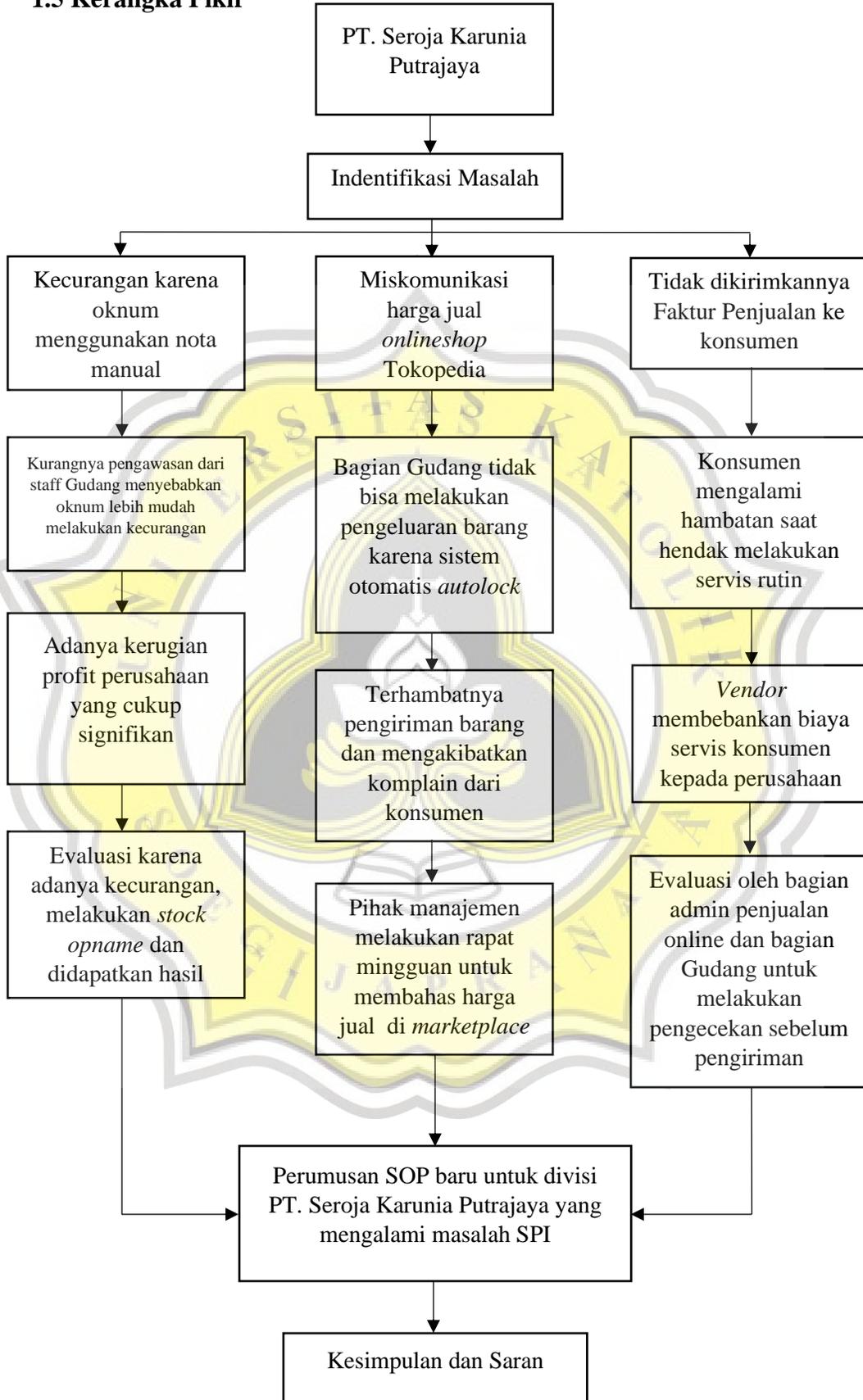
c. Bagi Pembaca:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan yang baru kepada pembaca mengenai fenomena yang sedang terjadi pada perusahaan dengan menggunakan penelitian kualitatif, dampak kerugian yang terjadi pada perusahaan akibat dari faktor internal maupun eksternal perusahaan, dan juga menjelaskan kenapa piutang perusahaan belum dapat terselesaikan dengan tuntas, serta masalah nyata yang terjadi di perusahaan jasa beserta kesimpulan yang dapat diambil pada penyelesaian masalah tersebut.

1. Dapat mengetahui hasil dari efektivitas system pengendalian internal yang diterapkan oleh PT. Seroja Karunia Putrajaya
2. Untuk top management PT. Seroja Karunia Putrajaya sebagai bahan evaluasi yang akan dilakukan dalam penerapan system pengendalian internal
3. Untuk pembaca, penelitian yang dilakukan ini diharapkan mampu untuk memberi sebuah pandangan kepada pembaca bahwa sebuah entitas sangat memerlukan system pengendalian internal salahsatunya ada pada pengendalian internal penjualan kredit



1.5 Kerangka Pikir



Setelah peneliti melakukan wawancara dan observasi dengan , maka ditemukan fenomena adanya kecurangan toko dalam toko yang dilakukan oleh karyawan PT. Seroja Karunia Putrajaya. Untuk mengetahui penyebab dari permasalahan yang sedang terjadi, maka perlu dilakukan penelitian tentang faktor apa saja yang mejadi penyebab utama dalam kasus kecurangan toko dalam toko ini. Dari faktor yang dijabarkan tersebut, maka dihasilkan analisa dan peneliti akan memberikan hasil saran dan kesimpulan serta rekomendasi yang akan digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang masalah perusahaan yang sedang terjadi di perusahaan, faktor-faktor apa yang memungkinkan timbulnya suatu fenomena atau gejala pada perusahaan serta penghitungan kerugian akibat dari kredit jatuh tempo yang sedang terjadi di perusahaan. Bab ini juga menjelaskan mengenai perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pikir, dan sistematika penulisan pada penelitian.

BAB II: LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan teori-teori yang digunakan dalam penelitian antara lain definisi kredit secara umum, faktor-faktor pemberian kredit, definisi sertakomponen dari kebijakan kredit dan kondisi perusahaan yang ada pada perusahaan saat ini, definisi pengendalian internal, komponen-komponen pengendalian internal, definisi dan analisis lingkungan faktor internal, definisi dan analisis lingkungan faktor eksternal, definisi, jenis dan tujuan penjualan, definisi pendapatan, definisi piutang, pengertian, tipe-tipe, dan tahap pemeriksaan dari auditing.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang meliputi objek dan lokasi penelitian, gambaran singkat perusahaan, struktur organisasi, metode dan pendekatan penelitian, instrument penelitian dan cara pengumpulan data, teknik serta alat analisis data yang digunakan untuk menganalisa permasalahan yang sedang terjadi pada perusahaan.

BAB IV: ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini mengkaji analisis data dan pembahasan yang dilakukan peneliti untuk menjawab perumusan masalah yang sedang terjadi dalam perusahaan.

BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dan rekomendasi yang diberikan peneliti untuk menyelesaikan masalah yang sedang terjadi dalam perusahaan.

