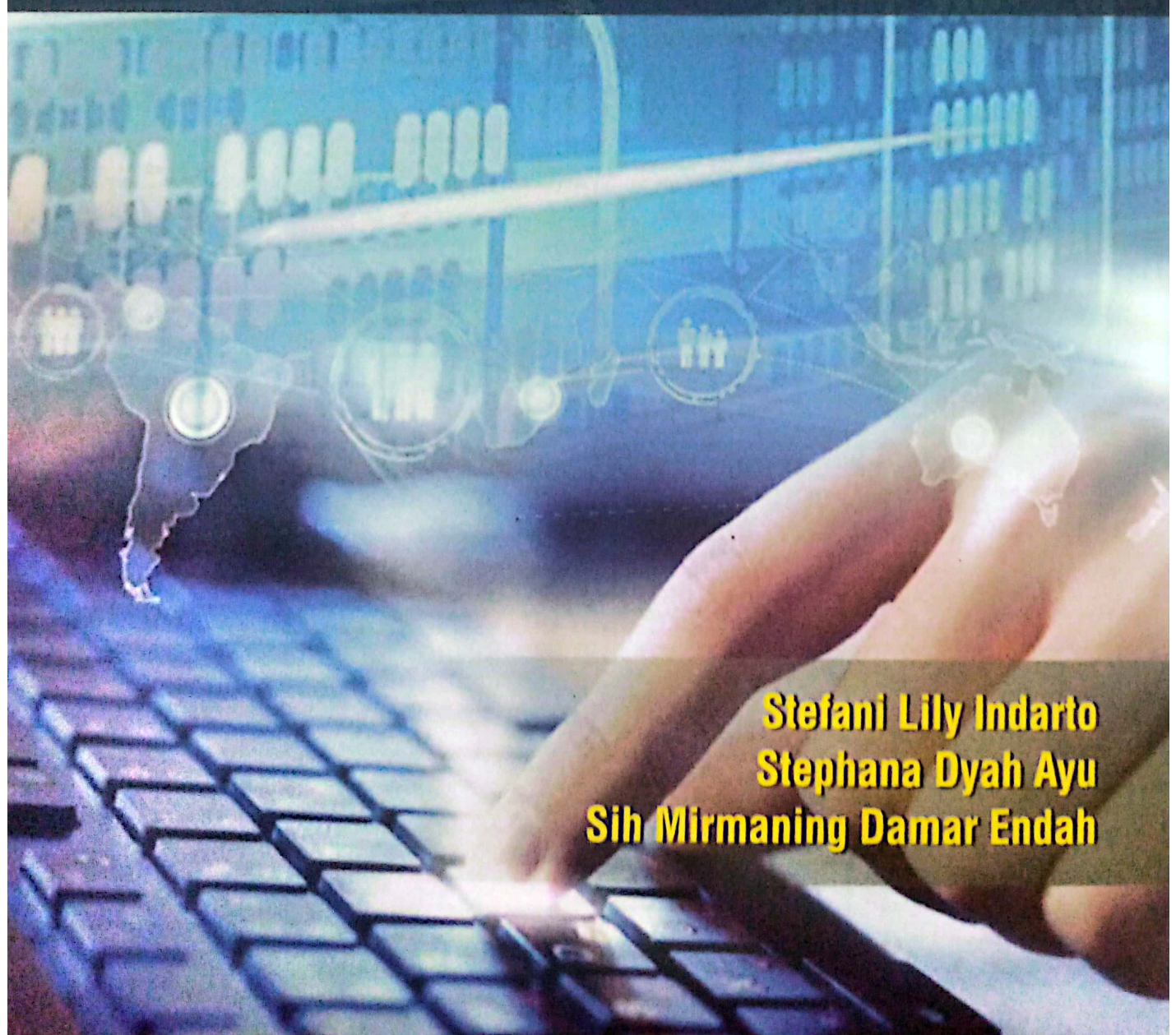




*AB*

# **EFEKTIVITAS KINERJA MELALUI PEMANFAATAN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**



**Stefani Lily Indarto  
Stephana Dyah Ayu  
Sih Mirmaning Damar Endah**

**EFEKTIVITAS KINERJA MELALUI  
PEMANFAATAN ENTERPRISE RESOURCE  
PLANNING (ERP) DAN CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**

**EFEKTIVITAS KINERJA MELALUI  
PEMANFAATAN ENTERPRISE RESOURCE  
PLANNING (ERP) DAN CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)**

**Oleh:**

**Stefani Lily Indarto**

**Stephana Dyah Ayu**

**Sih Mirmaning Damar Endah**



EFEKTIVITAS KINERJA MELALUI PEMANFAATAN  
ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) DAN CUSTOMER  
RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

© Penerbit Amara Books

Penulis :

Stefani Lily Indarto

Stephana Dyah Ayu

Sih Mirmaning Damar Endah

Desain Sampul:

Winengku Nugroho

Desain Isi:

Arief Budhi Setiawan

Cetakan Pertama, 2018

Diterbitkan oleh Penerbit Amara Books

Puri Arsita A-6, Jl. Kalimantan Ringroad Utara, Yogyakarta

Telp: (0274) 884500; Hp: 081 227 10912

email: amara\_books@yahoo.com

ISBN : 978-602-6525-89-5

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang mengutip atau memperbanyak sebagian  
atau seluruh isi buku, tanpa izin tertulis dari penulis  
dan penerbit.

Percetakan Amara Books

Isi diluar tanggung jawab percetakan

# KATA PENGANTAR

Usaha di bidang pertanian merupakan usaha yang menghadapi risiko, terutama yang berkaitan dengan kepastian harga, adanya gangguan cuaca dan iklim, pemasaran dan penjualan produknya. Produk akan laku di pasaran apabila memperhitungkan kebutuhan pasar, dan mempunyai keunggulan komparatif dan kompetitif. Sementara di luaran sana banyak sekali pesaing yang selalu bermunculan dengan ide-ide baru dan inovasinya yang membuat konsumen mempunyai banyak pilihan. Apabila layanan yang diberikan ke konsumen tidak baik, maka konsumen akan berpindah ke tempat lain. Untuk itu perlu dibuat suatu sistem yang menjadikan konsumen loyal terhadap produk yang dihasilkan dengan melakukan pembenahan dari sisi internal melalui pemanfaatan Enterprise Resource Planning (ERP) dan pembenahan dari sisi eksternal melalui Customer Relationship Management (CRM) yang mengintegrasikan dan menangani proses produksi, logistik, distribusi dan stok persediaan, invoice serta akuntansinya sehingga transaksi dan aktivitas bisnis sehari-hari seperti penjualan, pengiriman, produksi, manajemen persediaan, manajemen kualitas sumber daya manusianya, serta database dari konsumen seperti order konsumen, support yang diberikan, serta kepuasan konsumen dapat terkontrol.

Tujuan penyusunan buku ini untuk memberikan gambaran mengenai proses bisnis dan pentingnya penerapan ERP dan CRM dalam bidang Pertanian yang memanfaatkan media internet untuk menghubungkan konsumen, petani dan koordinator petani, sehingga proses bisnis dapat berjalan. Dengan memanfaatkan ERP koordinator petani akan memastikan persediaan petani dan kesanggupan dari petani.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proses penulisannya sehingga penulis terbuka untuk

masuk-masukan dari berbagai pihak. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih secara khusus kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kasih yang telah memberikan kesempatan dan penyertaan-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan buku ini.
2. Unika Soegijapranata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengembangkan buku ini
3. Keluarga kami masing-masing

Semarang, Agustus 2018

Tim Penyusun

# DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAGIAN I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Gambaran Proses Bisnis dan Pentingnya ERP dan CRM Dalam Pertanian.....	1
<b>BAGIAN 2 KONSEP DASAR SISTEM DAN INFORMASI .....</b>	<b>3</b>
2.1. Pengertian dan Karakteristik Sistem .....	3
2.2. Klasifikasi Sistem .....	6
2.3. Konsep Dasar Informasi.....	6
<b>BAGIAN 3 KONSEP SISTEM INFORMASI .....</b>	<b>11</b>
3.1. Pengertian Sistem Informasi.....	11
3.2. Komponen Sistem Informasi .....	12
3.3. Kegiatan Sistem Informasi .....	12
3.4. Pengembangan Sistem Informasi.....	13
<b>BAGIAN 4 MANAJEMEN PERSEDIAAN .....</b>	<b>14</b>
4.1. Pengertian Manajemen Persediaan.....	14
4.2. Dokumen dan Catatan Persediaan.....	15
4.3. Fungsi Utama Persediaan .....	18
4.4. Dampak Pengelolaan Persediaan Terhadap Harga Jual.....	19
4.5. Sistem Akuntansi Persediaan .....	21
4.6. Penentuan Risiko .....	26

4.7. Karakteristik Perikatan dan Operasi .....	27
4.8. Prosedur dan Pengujian Pengendalian Transaksi Persediaan .....	29
<b>BAGIAN 5 MANAJEMEN KELUHAN PELANGGAN .....</b>	<b>33</b>
5.1. Manajemen .....	33
5.2. Manajemen Keluhan Pelanggan .....	34
5.3. Pengendalian Internal .....	35
5.4. Aktivitas Pengendalian Pendapatan .....	36
5.5. Pengendalian Purna Jual dan Manajemen Keluhan Pelanggan .....	38
<b>BAGIAN 6 CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM) .....</b>	<b>41</b>
6.1. Konsep CRM .....	41
6.2. Teknologi Pendukung CRM .....	43
6.3. Operasional CRM .....	44
6.4. Tingkatan CRM .....	45
6.5. Manfaat CRM .....	45
<b>BAGIAN 7 ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) .....</b>	<b>47</b>
7.1. Konsep ERP .....	47
<b>BAGIAN 8 FARMING ACCOUNTING: KONEKSITAS ERP DAN CRM .....</b>	<b>50</b>
8.1. Koneksitas ERP dan CRM dalam proses Bisnis Pertanian .....	50
8.2. Petunjuk Penggunaan Perangkat Lunak Untuk User ..	51
8.2.1. Pendaftaran User .....	51
8.2.2. Penggunaan Akun .....	53



8.2.3. Memeriksa Notifikasi .....	57
8.3. Petunjuk Penggunaan Perangkat Lunak	
Untuk Admin .....	58
8.3.1. Prosedur Verifikasi Anggota Baru .....	58
8.3.2. Prosedur Pengecekan Penawaran .....	59
8.3.3. Prosedur Penawaran .....	60
8.3.4. Prosedur Memelihara Pesanan .....	62
8.3.5. Mengkonfirmasi pesanan yang telah diterima ..	64
8.3.6. Menutup Penawaran .....	65
8.3.7. Membuat Notifikasi .....	66
8.3.8. Prosedur Pembuatan Laporan .....	67
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>71</b>

U-saha di bidang pertanian merupakan usaha yang menghadapi risiko, terutama yang berkaitan dengan kestabilan harga, adanya gangguan cuaca dan iklim, pemasaran dan penjualan produknya. Produk akan laku di pasaran apabila memperhitungkan kebutuhan pasar, dan mempunyai keunggulan komparatif dan kompetitif. Sementara di luaran sana banyak sekali pesaing yang selalu bermunculan dengan ide-ide baru dan inovasinya yang membuat konsumen mempunyai banyak pilihan. Apabila layanan yang diberikan ke konsumen tidak baik, maka konsumen akan berpindah ke tempat lain. Untuk itu perlu dibuat suatu sistem yang menjadikan konsumen loyal terhadap produk yang dihasilkan dengan melakukan perubahan dari sisi internal melalui pemanfaatan Enterprise Resource Planning (ERP) dan perubahan dari sisi eksternal melalui Customer Relationship Management (CRM) yang mengintegrasikan dan merangai proses produksi, logistik, distribusi dan stok persediaan, invoice serta akuntansinya sehingga transaksi dan aktivitas bisnis sehari-hari seperti penjualan, pengiriman, produksi, manajemen persediaan, manajemen kualitas sumber daya manusianya, serta database dari konsumen seperti order konsumen, support yang diberikan, serta kestabilan konsumen dapat terkontrol.

## EFEKTIVITAS KINERJA MELALUI PEMANFAATAN ENTERPRISE RESOURCE PLANNING (ERP) DAN CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

Stetami Lily Indarto  
Stephana Dyah Ayu  
Sih Mirmaning Damar Endah

**SB** Anara Books  
Jl. Cendekia No. 8, Gedung Cendekia, Duren Kaya, Jakarta Timur  
www.anarabooks.com



ISBN 9786027442224

## KATA PENGANTAR

Usaha di bidang pertanian merupakan usaha yang menghadapi risiko, terutama yang berkaitan dengan kepastian harga, adanya gangguan cuaca dan iklim, pemasaran dan penjualan produknya. Produk akan laku di pasaran apabila memperhitungkan kebutuhan pasar, dan mempunyai keunggulan komparatif dan kompetitif. Sementara di luaran sana banyak sekali pesaing yang selalu bermunculan dengan ide-ide baru dan inovasinya yang membuat konsumen mempunyai banyak pilihan. Apabila layanan yang diberikan ke konsumen tidak baik, maka konsumen akan berpindah ke tempat lain. Untuk itu perlu dibuat suatu sistem yang menjadikan konsumen loyal terhadap produk yang dihasilkan dengan melakukan pembenahan dari sisi internal melalui pemanfaatan *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan pembenahan dari sisi eksternal melalui *Customer Relationship Management* (CRM) yang mengintegrasikan dan menangani proses produksi, logistik, distribusi dan stok persediaan, *invoice* serta akuntansinya sehingga transaksi dan aktivitas bisnis sehari-hari seperti penjualan, pengiriman, produksi, manajemen persediaan, manajemen kualitas sumber daya manusianya, serta database dari konsumen seperti *order* konsumen, *support* yang diberikan, serta kepuasan konsumen dapat terkontrol.

Tujuan penyusunan buku ini untuk memberikan gambaran mengenai proses bisnis dan pentingnya penerapan ERP dan CRM dalam bidang Pertanian yang memanfaatkan media internet untuk menghubungkan konsumen, petani dan koordinator petani, sehingga proses bisnis dapat berjalan. Dengan memanfaatkan ERP koordinator petani akan memastikan persediaan petani dan kesanggupan dari petani.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proses penulisannya sehingga penulis terbuka untuk masukan-masukan dari berbagai pihak. Tidak lupa penulis juga mengucapkan terimakasih secara khusus kepada:

1. Tuhan Yang Maha Kasih yang telah memberikan kesempatan dan penyertaan-Nya kepada penulis untuk menyelesaikan buku ini.
2. Unika Soegijapranata yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mengembangkan buku ini
3. Keluarga kami masing-masing

Semarang, Agustus 2018

Penulis

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

BAGIAN I : PENDAHULUAN .....	4
1.1 Pengertian dan Karakteristik Sistem.....	6
1.2 Klasifikasi Sistem .....	10
1.3 Konsep Dasar Informasi .....	11
BAGIAN 2 : KONSEP SISTEM INFORMASI.....	17
2.1 Pengertian Sistem Informasi.....	17
2.2 Komponen Sistem Informasi.....	18
2.3 Kegiatan Sistem Informasi .....	19
2.4 Pengembangan Sistem Informasi .....	19
BAGIAN 3 : ERP .....	21
3.1 Pengertian Manajemen Persediaan .....	22
3.2 Dokumen dan Catatan Persediaan .....	22
3.3 Fungsi Utama Persediaan .....	26
3.4 Dampak Pengelolaan Persediaan terhadap Harga Jual...	29
3.5 Sistem Akuntansi Persediaan.....	32

3.6	Penentuan Risiko .....	38
3.7	Karakteristik Perikatan dan Operasi .....	39
3.8	Prosedur Pengujian Pengendalian Transaksi .....	42
BAGIAN 4 : CRM.....		47
4.1	. Manajemen.....	47
4.2	Manajemen Keluhan Pelanggan .....	48
4.3	Pengendalian Internal.....	49
4.4	Aktivitas Pengendalian Pendapatan .....	51
4.5	Pengendalian Purna Jual dan Manajemen Keluhan....	54
BAGIAN 5:FARMING ACCOUNTING:KONEKSITAS ERP CRM .....		58
5.1	Koneksitas ERP dan CRM dalam Bisnis Pertanian.....	58
5.2	Petunjuk Penggunaan Perangkat Lunak Untuk User ..	60
5.2.1	Pendaftaran User .....	60
5.2.2	Penggunaan Akun .....	63
5.2.3	Memeriksa Notifikasi .....	69
5.3	Petunjuk Penggunaan Perangkat Lunak Untuk Admin ...	70
5.3.1	Prosedur Verifikasi Anggota Baru .....	71

5.3.2	Prosedur Pengecekan Penawaran .....	72
5.3.3	Prosedur Penawaran.....	74
5.3.4	Prosedur Memelihara Pesanan .....	77
5.3.5	Mengkonfirmasi pesanan yang telah diterima :...	80
5.3.6	Menutup Penawaran .....	82
5.3.7	Membuat Notifikasi .....	84
5.3.8	Prosedur Pembuatan Laporan .....	85

## **BAGIAN I : PENDAHULUAN**

Setelah mempelajari bab ini pembaca diharapkan akan:

1. Mendapat gambaran mengenai proses bisnis dalam pertanian
2. Mendapat gambaran pentingnya ERP dan CRM dalam proses bisnis.

Besarnya manfaat yang diperoleh dengan mengkonsumsi hasil pertanian organik membuat produsen pangan organik mempunyai peluang untuk menghasilkan produk pertanian yang berkualitas dan ramah lingkungan, yaitu dengan membuat pupuk dan pestisida organik sendiri dari bahan alami yang ada di sekitar tempat tinggal mereka, serta melakukan pengolahan pasca panen dengan mengembalikan bahan sisa hasil panen ataupun limbah organik lainnya ke lahan pertanian sehingga sistem pertanian berkelanjutan dapat terwujud.

Namun usaha di bidang pertanian merupakan usaha yang menghadapi risiko, terutama yang berkaitan dengan kepastian harga, adanya gangguan cuaca dan iklim, pemasaran dan penjualan produknya. Untuk itu, agar usaha berjalan dengan baik maka perlu memperhitungkan kebutuhan pasar. Produk yang laku di pasaran harus mempunyai keunggulan komparatif dan kompetitif. Untuk pengelolaan produksinya, beras organik yang dihasilkan Desa

Ketapang terasa lebih enak karena beraroma wangi dan lebih bersih. Sedangkan dari sisi pemasarannya selama ini masih sangat mengandalkan *word of mouth* dengan memberikan sampel kepada orang yang datang ke daerah tersebut, serta melalui media sosial *facebook* namun data yang tersedia tidak pernah di *update*.

Namun tentunya sebuah usaha tidak akan pernah bisa berjalan dengan baik apabila tidak ada yang membeli produk. Sementara di luaran sana banyak sekali pesaing yang selalu bermunculan dengan ide-ide baru dan inovasinya yang membuat konsumen mempunyai banyak pilihan. Apabila layanan yang diberikan ke konsumen tidak baik, maka konsumen akan berpindah ke tempat lain. Untuk itu perlu dibuat suatu sistem yang menjadikan konsumen loyal terhadap produk yang dihasilkan dengan melakukan pembenahan dari sisi internal melalui pemanfaatan *Enterprise Resource Planning* (ERP) dan pembenahan dari sisi eksternal melalui *Customer Relationship Management* (CRM) yang mengintegrasikan dan menangani proses produksi, logistik, distribusi dan stok persediaan, *invoice* serta akuntansinya sehingga transaksi dan aktivitas bisnis sehari-hari seperti penjualan, pengiriman, produksi, manajemen persediaan, manajemen kualitas sumber daya manusianya, serta database dari konsumen seperti *order* konsumen, *support* yang diberikan, serta kepuasan konsumen dapat terkontrol.



## BAGIAN 2 : KONSEP DASAR SISTEM DAN INFORMASI

Setelah mempelajari bab ini pembaca diharapkan akan:

1. Mampu memahami tentang komponen dari sistem
2. Mampu memahami tentang karakteristik sistem
3. Mampu memahami tentang klasifikasi system
4. Mampu memahami tentang konsep dasar informasi
5. Mampu memahami tentang arti nilai dari sebuah informasi
6. Mampu memahami mengenai urutan dari siklus informasi
7. Mampu memahami tentang kualitas suatu informasi

### 1.1 Pengertian dan Karakteristik Sistem

Menurut Mathiassen, et al. (2000) sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen peralatan model *requirements, function, dan interface*. Sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu (Sutabri, 2004). Sedangkan menurut Sutedjo dan Philip (2003), sistem adalah kumpulan elemen yang saling berhubungan satu sama lain yang membentuk satu kesatuan dalam usaha mencapai suatu tujuan.

Dari beberapa definisi mengenai sistem, dapat diambil kesimpulan bahwa sistem adalah suatu kesatuan prosedur atau

elemen yang saling berintegrasi atau bekerja sama (sinergi) satu dengan yang lainnya dalam proses mengolah masukan menjadi keluaran yang diinginkan atau sesuai dengan sasaran untuk mencapai suatu tujuan.

Menurut Agus (2009), suatu sistem mempunyai beberapa karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yaitu komponen atau elemen (*component*), batas sistem (*boundary*, lingkungan luar sistem (*environment*), penghubung (*interface*), masukan (*input*), pengolah (*process*), keluaran (*output*), sasaran (*objective*), atau tujuan (*goal*).

1. Komponen sistem (*component*)

Suatu sistem tidak berada dalam lingkungan yang kosong, tetapi sebuah sistem berada dan berfungsi dalam lingkungan yang berisi sistem lainnya. Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerja sama membentuk satu kesatuan. Apabila suatu sistem merupakan salah satu dari komponen sistem lain yang lebih besar, maka akan disebut dengan *subsistem*, sedangkan sistem yang lebih besar tersebut adalah lingkungannya.

2. Batasan sistem (*boundary*)

Batas sistem merupakan pembatas atau pemisah antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem

dengan sistem menentukan konfigurasi, ruang lingkup, atau kemampuan sistem. Batas sistem memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan. Batas suatu siste, juga menunjukkan ruang lingkup (*scope*) dari sistem tersebut.

### 3. Lingkungan luar sistem (*environment*)

Lingkungan luar adalah apapun di luar batas dari sistem yang dapat mempengaruhi operasi sistem, baik pengaruh yang menguntungkan ataupun yang merugikan. Pengaruh yang menguntungkan ini tentunya harus dijaga sehingga akan mendukung kelangsungan operasi sebuah sistem. Sedangkan lingkungan yang merugikan harus bertahan dan dikendalikan agar tidak mengganggu kelangsungan sebuah sistem.

### 4. Penghubung sistem (*Interface*)

Penghubung merupakan hal yang sangat penting, sebab tanpa adanya penghubung, sistem akan berisi kumpulan subsistem yang berdiri sendiri dan tidak saling berkaitan. Penghubung (*interface*) merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Penghubung inilah yang akan menjadi media yang digunakan data dari

masukan (*input*) hingga keluaran (*output*). Dengan adanya penghubung, suatu subsistem dapat berinteraksi dan berintegrasi dengan subsistem yang lain dan membentuk suatu kesatuan.

#### 5. Masukan sistem

Merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*) dan masukan sinyal (*signal input*). *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi. *Signal input* adalah energi yang diproses untuk didapatkan keluaran. Sebagai contoh di dalam sistem computer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputernya dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

#### 6. Keluaran sistem

Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat berupa masukan untuk subsistem yang lain.

#### 7. Pengolahan sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.

#### 8. Sasaran sistem

Suatu sistem pasti mempunyai tujuan dan sasaran. Sasaran merupakan hasil yang ingin dicapai oleh sistem, sehingga dapat dikatakan bahwa suatu sistem akan berhasil bila sasaran dan tujuan tercapai.

## 1.2 Klasifikasi Sistem

Dari beberapa sudut pandang, sistem dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bagian (Kristanto, 2003). Pembagian tersebut antara lain sistem abstrak dan sistem fisik, sistem alamiah dan sistem buatan, sistem tertutup dan sistem terbuka.

### **Sistem abstrak dan sistem fisik.**

Sistem abstrak merupakan sistem yang tidak bisa dilihat secara mata biasa dan biasanya sistem ini berupa pemikiran atau ide-ide. Sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang bisa dilihat secara mata biasa dan biasanya sering digunakan oleh manusia.

### **Sistem alamiah dan sistem buatan.**

Sistem alamiah merupakan sistem yang terjadi karena pengaruh alam, sedangkan sistem buatan manusia merupakan sistem yang dirancang dan dibuat oleh manusia.

### **Sistem tertutup dan sistem terbuka.**

Sistem tertutup merupakan sistem yang tidak berhubungan dengan bagian luar sistem dan biasanya tidak terpengaruh oleh kondisi di luar sistem, sedangkan sistem terbuka merupakan sistem yang berhubungan dengan bagian luar sistem.

## **1.3 Konsep Dasar Informasi**

Informasi merupakan data yang telah diproses sehingga mempunyai arti tertentu bagi penerimanya. Sumber dari informasi adalah data, sedangkan data itu sendiri adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian. Sedangkan kejadian itu merupakan suatu peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu dalam hal ini informasi dan data saling berkaitan. Menurut Hartono (2000), informasi diartikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.

Menurut McFadden, et al. (1999), informasi sebagai data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut. Sedangkan menurut Stephen, et al (2009) informasi merupakan kenyataan atau bentuk-bentuk yang berguna yang dapat digunakan untuk pengambilan

keputusan bisnis (Mulyanto, 2009). Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa informasi sebagai pengolahan data yang menghasilkan bentuk yang lebih berguna bagi penerimanya dan bermanfaat untuk pengambilan keputusan bisnis.

Nilai informasi dikatakan sempurna apabila perbedaan antara kebijakan optimal tanpa informasi yang sempurna dan kebijakan optimal, serta menggunakan informasi yang sempurna dapat dinyatakan dengan jelas. Suatu informasi dapat dikatakan bernilai berdasar sifatnya, antara lain (Sutanta, 2003):

1. Kemudahan dalam memperoleh

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila dapat diperoleh secara mudah. Informasi dapat diperoleh dengan mudah jika sistem dilengkapi oleh basis data dan bagian pengolah yang mampu mengolah data dengan baik untuk memenuhi segala kebutuhan informasi secara mudah.

2. Sifat luas dan kelengkapannya

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila mempunyai lingkup/cakupan yang luas dan lengkap. Sifat luas dan lengkap tersebut memerlukan dukungan basis data yang cukup lengkap dan terstruktur dengan baik.

### 3. Ketelitian

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila mempunyai nilai ketelitian yang tinggi. Hal ini memerlukan adanya proses validasi setiap data yang diinputkan ke dalam basis data.

### 4. Kecocokan dengan pengguna

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila sesuai dengan kebutuhan penggunaannya.

### 5. Ketepatan waktu

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila dapat diterima oleh pengguna pada saat yang tepat. Informasi tepat waktu dapat diperoleh jika ada dukungan sistem informasi yang mampu mengolah data secara tepat.

### 6. Kejelasan

Informasi yang jelas akan meningkatkan kesempurnaan nilai informasi. Kejelasan informasi dipengaruhi oleh bentuk dan format informasi.

### 7. Fleksibilitas



Nilai informasi semakin sempurna apabila memiliki fleksibilitas tinggi. Fleksibilitas informasi diperlukan oleh para manajer/pimpinan pada saat pengambilan keputusan

8. Dapat dibuktikan

Informasi semakin sempurna apabila informasi tersebut dapat dibuktikan kebenarannya. Kebenaran informasi bergantung pada validitas data sumber yang diolah.

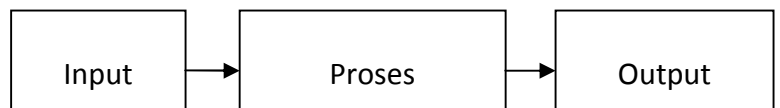
9. Tidak ada prasangka

Informasi mempunyai nilai yang lebih sempurna apabila informasi tersebut tidak menimbulkan prasangka dan keraguan adanya kesalahan. Kesalahan tersebut dapat terjadi akibat kesalahan data atau prosedur pengolahan.

10. Dapat diukur

Informasi untuk pengambilan keputusan seharusnya dapat diukur agar dapat mencapai nilai yang sempurna. Pengukuran informasi umumnya dimaksudkan untuk mengukur dan melacak kembali validitas dan sumber yang digunakan

Untuk memperoleh informasi yang bermanfaat bagi penerimanya, perlu dijelaskan bagaimana siklus yang terjadi atau dibutuhkan dalam menghasilkan informasi (Jogiyanto, 2005).



**Gambar 2.1. Siklus Informasi**

Menurut Burch dan Grudnitski (1986), agar informasi yang dihasilkan lebih berharga, maka informasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan dan tidak bisa atau menyesatkan. Akurat juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi yang sampai ke penerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat pada waktunya

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan memiliki nilai lagi, karena informasi merupakan

landasan di dalam pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka akan berakibat fatal bagi suatu organisasi.

### 3. Relevan

Relevan dalam hal ini adalah dimana informasi tersebut memiliki manfaat dan keterkaitan dalam pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap satu individu dengan individu lainnya memiliki perbedaan.

## **BAGIAN 2 : KONSEP SISTEM INFORMASI**

### **Tujuan Pembelajaran**

Setelah mempelajari bab ini pembaca diharapkan akan:

1. Mampu memahami tentang konsep dasar suatu sistem informasi
2. Mampu mengetahui apa saja yang menjadi komponen dalam sistem informasi
3. Mampu memahami tentang kegiatan sistem informasi
4. Mampu memahami tentang pengembangan sistem informasi

### **2.1 Pengertian Sistem Informasi**

Menurut Alter (2002) sistem informasi adalah suatu kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi. Sedangkan definisi sistem informasi menurut Turban, et al. (2004) adalah sistem yang mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis dan menyebarkan informasi untuk tujuan yang spesifik.

Sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis computer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan, dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada para pemakai (Kadir, 2003).

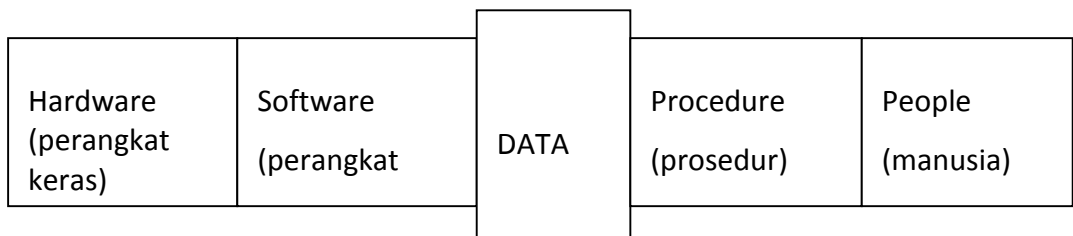
Dari definisi-definisi sebelumnya maka sistem informasi merupakan kombinasi *hardware*, *software*, *brainware*, jaringan komunikasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan spesifik dan dapat digunakan untuk membantu pengambilan keputusan yang tepat dalam suatu organisasi.

## 2.2 Komponen Sistem Informasi

Komponen dasar sistem informasi dapat diklasifikasikan sebagai berikut (Ladjamudin, 2005):

1. *Hardware* dan *software* yang berfungsi sebagai mesin
2. *People* dan *procedure* yang merupakan manusia dan tatacara menggunakan mesin
3. Data merupakan jembatan penghubung antara manusia dan mesin agar terjadi suatu proses pengolahan data.

**Gambar 3.1. Komponen Sistem Informasi**



## 2.3 Kegiatan Sistem Informasi

Sistem informasi mengumpulkan, memproses, menyajikan, menganalisis, dan mendistribusikan informasi untuk tujuan tertentu. Seperti sistem lain, kegiatan sistem informasi meliputi (Ladjamudin, 2005):

1. *Input* : Menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data untuk diproses.
2. Proses : Menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah.
3. *Output* : Suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses di atas tersebut
4. Penyimpanan : Suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
5. *Control* : Suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

## 2.4 Pengembangan Sistem Informasi

Proses pengembangan sistem adalah suatu aktivitas, metode, praktik terbaik dan peralatan terotomatisasi yang digunakan para *stakeholder* untuk mengembangkan dan secara berkesinambungan memperbaiki sistem informasi dan perangkat lunak (Whitten, et al, 2004). Terdapat suatu metodologi untuk melakukan pengembangan sistem, yaitu:

### 1. Metodologi pemecahan fungsional

Metodologi ini menekankan pada pemecahan dari sistem ke dalam subsistem-subsistem yang lebih kecil, sehingga akan lebih mudah dipahami, dirancang dan ditetapkan.

### 2. Metodologi orientasi data

Metodologi ini menekankan pada karakteristik dari data yang akan diproses.

### 3. *Prescriptive methodologies*

Untuk dapat melakukan langkah-langkah sesuai dengan yang diberikan oleh metodologi pengembangan sistem yang terstruktur, maka diperlukan pendekatan pengembangan sistem, salah satu pendekatan pengembangan sistem yang paling sering digunakan adalah pendekatan terstruktur. Pendekatan terstruktur adalah pendekatan pengembangan sistem yang dilengkapi dengan alat dan teknik. Alat-alat yang digunakan seperti diagram aliran data, bagan terstruktur, dan bagan organisasi. Sedangkan teknik yang digunakan seperti wawancara dan observasi.

## **BAGIAN 3 : ERP**

### **Tujuan**

Setelah mempelajari bab ini pembaca diharapkan akan:

1. Mampu memahami tentang manajemen persediaan
2. Mampu memahami tentang dokumen dan catatan persediaan
3. Mampu memahami tentang fungsi utama persediaan
4. Mampu memahami tentang sistem akuntansi persediaan
5. Mampu memahami tentang penilaian risiko dalam persediaan
6. Mampu memahami tentang karakteristik perikatan operasi
7. Mampu memahami tentang prosedur dan pengujian pengendalian transaksi persediaan
8. Mampu menjelaskan tentang fungsi pengamatan persediaan fisik
9. Mampu memahami bagaimana dampak perputaran persediaan terhadap penentuan harga pokok



### **3.1 Pengertian Manajemen Persediaan**

Persediaan merupakan asset yang paling sensitive terhadap penurunan harga, kerusakan, pemborosan, dan kelebihan biaya akibat salah dalam pengelolaannya. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem yang mengatur maupun mengelola persediaan dan memberitahukan pimpinan apabila jenis barang tertentu memerlukan penambahan. Sebuah sistem persediaan memproses dua jenis transaksi yaitu pendapatan dan pengeluaran.

Proses manajemen persediaan dipengaruhi oleh prosedur pengendalian untuk proses pendapatan, pembelian dan gaji. Perolehan dan pembayaran persediaan dikendalikan melalui proses pembelian. Biaya untuk tenaga kerja langsung maupun tidak langsung yang dibebankan ke persediaan dikendalikan melalui proses penggajian. Terakhir, barang jadi dijual dan diperhitungkan sebagai bagian dari proses pendapatan. Oleh karena itu, siklus “dari awal sampai akhir” untuk persediaan dimulai ketika barang dibeli dan disimpan dan berakhir ketika barang jadi dikirimkan kepada pelanggan.

### **3.2 Dokumen dan Catatan Persediaan**

1. Jadwal produksi (production schedule)

Jadwal produksi biasanya disiapkan secara berkala berdasarkan permintaan yang diperkirakan untuk produk entitas. Permintaan yang diperkirakan dapat didasarkan pada pesanan berjalan yang terdaftar atau pada prakiraan penjualan dari departemen penjualan atau pemasaran. Jadwal produksi menentukan kuantitas barang yang dibutuhkan dan waktu di mana barang tersebut harus disiapkan untuk memenuhi jadwal produksi. Banyak organisasi menggunakan perencanaan kebutuhan bahan baku atau program persediaan just in time untuk membantu dengan perencanaan produksi. Jadwal produksi memberikan auditor informasi mengenai tingkat aktivitas operasi yang direncanakan.

## 2. Laporan penerimaan ( receiving report)

Laporan penerimaan mencatat penerimaan barang dari vendor. Data dari laporan penerimaan adalah masukan bagi program persediaan untuk memperbaharui arsip induk persediaan, yang berisi informasi atas catatan perpetual klien.

## 3. Permintaan bahan baku (materials requisition)

Permintaan bahan baku biasanya digunakan oleh perusahaan manufaktur untuk menelusuri bahan baku selama proses produksi.

4. Arsip induk persediaan (inventory master file)

Arsip induk persediaan berisi semua informasi penting yang terkait dengan persediaan entitas, termasuk catatan persediaan perpetual.

5. Informasi data Produksi (Production Data Information)

Informasi ini memperbarui sistem persediaan perpetual entitas. Informasi itu juga digunakan sebagai masukan untuk menghasilkan akumulasi biaya dan laporan varians yang dihasilkan oleh sistem persediaan

6. Laporan Akumulasi Biaya dan Varians (cost accumulation and variance report)

Sebagian besar sistem pengendalian persediaan dalam lingkungan manufaktur menghasilkan laporan yang serupa dengan laporan akumulasi biaya dan varians. Laporan akumulasi biaya merangkum berbagai biaya yang dibebankan kepada departemen dan produk. Laporan varians menyajikan hasil dari pemrosesan persediaan dalam bentuk biaya aktual versus biaya standar atau biaya yang dianggarkan.

Akuntansi biaya dan departemen manufaktur mereview laporan ini pembebanan yang tepat.

#### 7. Laporan status persediaan (inventory status report)

Laporan ini memperlihatkan jenis dan jumlah produk di tangan. Dalam sistem persediaan yang canggih, jenis informasi ini dapat diakses secara langsung melalui terminal komputer atau komputer pribadi.

#### 8. Order pengiriman (shipping order)

Salinan dokumen ini digunakan untuk memindahkan barang dari catatan persediaan perpetual klien.

Ada dua macam metode pencatatan biaya persediaan yang dipakai dalam produksi:

##### 1. Metode mutasi persediaan (*perpetual inventory method*)

Disebut sistem perpetual karena pencatatan akuntansinya dilakukan secara kontinyu (perpetual) baik untuk pencatatan jumlahnya maupun biayanya atau harga pokoknya. Dengan demikian jumlah maupun biaya persediaan dapat diketahui setiap saat. Sistem ini seringkali diterapkan oleh perusahaan yang menjual barang dagangan dengan harga per unit relatif mahal dan setiap unit barang dimungkinkan memiliki variasi

spesifikasi sesuai dengan keinginan konsumen. Sistem perpetual ini juga bisa diterapkan oleh perusahaan selain yang dicontohkan di atas karena penggunaan wide spreadsheet yang disediakan oleh komputer dan penggunaan scanner untuk mengidentifikasi setiap item persediaan.

## 2. Metode persediaan fisik (*physical inventory method*)

Disebut sistem periodik karena penghitungan jumlah dan nilai persediaan hanya akan diketahui pada akhir periode saja untuk penyiapan pembuatan laporan keuangan. Setiap terjadi transaksi pembelian barang maupun penjualan barang akun persediaan tidak pernah dimutasi atau tidak pernah didebit jika adapembelian atau dikredit jika ada penjualan. Akun persediaan akan diperbaharui nilainya hanya pada akhir periode saja sebelum penyusunan laporan keuangan melalui penghitungan fisik persediaan (*stock opname*) di gudang. Saat ini sangat sedikit perusahaan yang menerapkan sistem periodik kecuali untuk perusahaan kecil yang menjual barang tertentu secara eceran dengan harga yang murah.

### **3.3 Fungsi Utama Persediaan**

#### 1. Manajemen persediaan (*inventory management*)

Diperusahaan manufaktur, departemen manajemen produksi akan bertanggung jawab terhadap pengelolaan persediaan melalui perencanaan dan penjadwalan aktivitas pabrikasi.

2. Gudang bahan baku (*raw material store*)

Di perusahaan manufaktur fungsi ini bertanggung jawab atas penerimaan, penjagaan dan pengeluaran bahan baku.

3. Pabrikasi (*manufacturing*)

Fungsi pabrikasi bertanggung jawab untuk menghasilkan produk,. Dari perspektif audit harus terdapat pengendalian yang memadai atas arus fisik barang dan akumulasi yang tepat atas biaya yang melekat dipersediaan.

4. Gudang barang jadi (*finished goods stores*)

Fungsi ini bertanggung jawab terhadap penyimpanan dan pengendalian atas barang jadi. Ketika barang selesai dibuat oleh fubpsi pabrikasi, barang tersebut ditransfer ke gudang barang jadi. Lagi, barang tersebut harus dijaga secara memadai terhadap pencurian dan penggunaan yang tidak terotorisasi.

5. Akuntansi biaya (*cost accounting*)

Fungsi ini bertanggung jawab untuk memastikan bahwa biaya telah dibebankan secara tepat kepersediaan seiring dengan pemrosesan barang melalui fungsi pabrikasi. Akuntansi biaya

mereview laporan akumulasi biaya dan varians setelah data tersebut diproses kedalam catatan akuntansi.

6. Buku besar (*general ledger*)

Tujuan utama buku besar adalah untuk memastikan bahwa semua persediaan dan biaya produksi diakumulasikan dengan benar, diklasifikasikan dan dibuat ikhtisarnya didalam akun buku besar. Dalam suatu sistem TI, total pengendalian atau ikhtisar memastikan bahwa fungsi ini berjalan dengan benar. Satu pengendalian penting yang dilakukan oleh fungsi buku besar adalah rekonsiliasi dari catatan persediaan perpetual ke akun persediaan di buku besar.

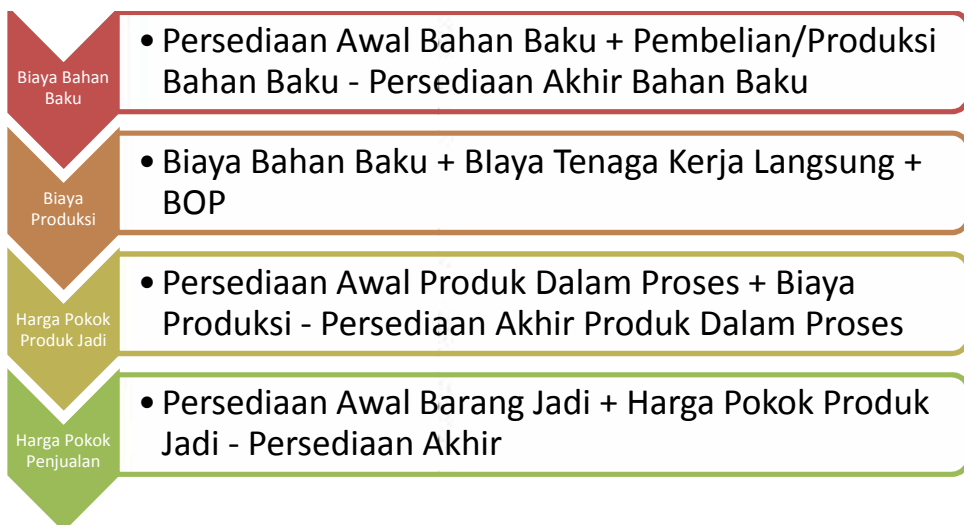
7. Pemisahan tugas kunci

Pemisahan tugas adalah pengendalian yang sangat penting dalam proses manajemen persediaan karena terdapat potensi adanya pencurian dan kecurangan. Oleh karena itu, orang yang terlibat dalam fungsi manajemen persediaan dan gudang persediaan seharusnya tidak memiliki akses terhadap – persediaan, catatan akuntansi biaya, atau buku besar. Ketika sistem persediaan terkomputerisasi, harus terdapat pemisahan tugas yang memadai dialam departemen TI.

### 3.4 Dampak Pengelolaan Persediaan terhadap Harga Jual

Sistem akuntansi untuk persediaan tidak terputus satu sama lain. ERP menggabungkan konsep perputaran persediaan tersebut untuk menentukan hasil akhir berupa berapa besarnya harga pokok dari produk. Harga pokok produk tersebut nantinya akan berdampak pada besarnya harga jual. Produk Pertanian merupakan sebuah proses produksi sehingga dapat digolongkan sebagai manufaktur. Dari sudut pandang alur biaya, pengelolaan persediaan hingga berdampak pada harga jual untuk Perusahaan Manufaktur secara umum dapat dilihat dari gambar berikut ini.

Alur Biaya Persediaan Pada Perusahaan Manufaktur

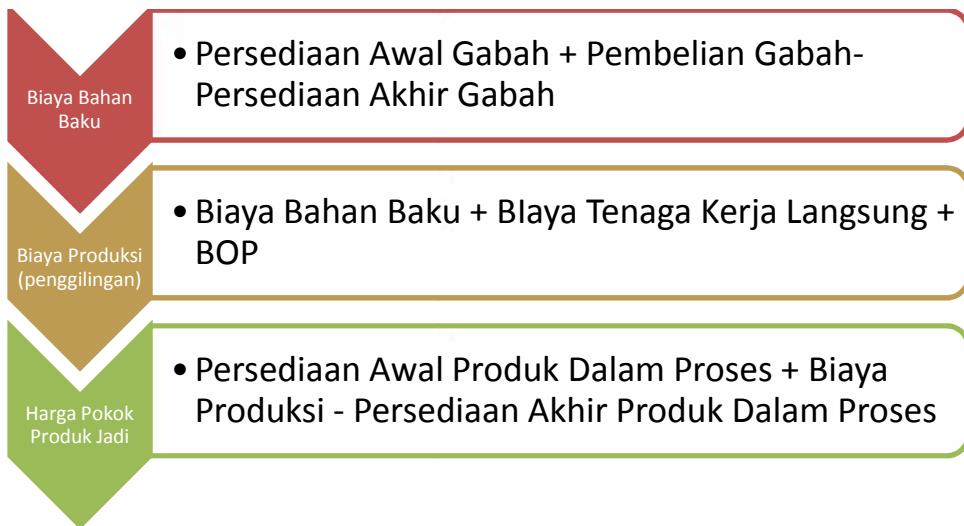


Koordinator petani biasanya bertanggung jawab untuk mengolah beras yang berwujud gabah menjadi beras siap jual.



Oleh karena itu Alur biaya untuk pengelolaan berasnya dapat digambarkan sebagai berikut :

#### Alur Biaya Persediaan Pada Pengolahan Gabah menjadi Beras



Setelah produk selesai dihasilkan maka produsen akan mengetahui berapa harga pokok untuk menghasilkan produk tersebut. Dengan mengetahui Harga Pokok Produk Jadi maka dapat ditentukan harga jual yang diinginkan. Model Penentuan harga jual memiliki Formulasi umum sebagai berikut :

$$\text{Harga Jual} = \text{Biaya} + \% \text{ mark up}$$

Meskipun demikian, secara teoritis sebenarnya seorang manajer penentu harga bisa saja mendasarkan mark up harganya tidak hanya pada harga Pokok Produk Jadi namun

bisa didasarkan pada pertimbangan biaya yang lainnya. Hal ini disebabkan karena ada keluasan definisi mengenai biaya. Definisi lain biaya yang digunakan untuk menentukan harga antara lain mempertimbangkan biaya variabel dan biaya tetap, mempertimbangkan tidak hanya biaya produksi namun juga biaya administrasi dan biaya pemasaran. Berikut ini beberapa model biaya yang digunakan dalam penentuan harga jual:

#### 1. Full Costing

Model biaya ini ini digunakan dengan mengasumsikan biaya sebagai semua biaya yang dikeluarkan oleh organisasi. Oleh karena itu biaya yang dihitung tidak hanya biaya dalam melakukan proses produksi, maupun memperhitungkan biaya administrasi dan biaya pemasaran.

#### 2. Variabel Costing

Model biaya ini digunakan dengan mengasumsikan biaya yang digunakan sebagai pertimbangan dalam menentukan harga adalah biaya – biaya yang bersifat variabel. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa biaya tetap akan tetap muncul meskipun perusahaan tidak melakukan kegiatan produksi, sehingga seharusnya produk tidak dibebani oleh biaya tetap.

### 3. Manufaktur Costing

Biaya Manufaktur atau biaya produksi adalah model biaya yang lazim digunakan untuk menentukan harga jual. Pada model ini semua biaya untuk memproduksi, baik yang bersifat variabel ataupun tetap dimasukan sebagai pertimbangan untuk menentukan harga.

#### 3.5 Sistem Akuntansi Persediaan

Sistem dan prosedur yang bersangkutan dengan sistem akuntansi persediaan:

1. Prosedur pencatatan produk jadi.

Dalam prosedur ini Harga Pokok Produk Jadi didebitkan, sedangkan Persediaan Produk Jadi dikreditkan ke dalam rekening barang dalam proses. Dokumen sumber yang digunakan dalam prosedur pencatatan ini adalah laporan produk selesai dan bukti memorial.

2. Prosedur pencatatan harga pokok produk jadi yang dijual. Prosedur ini merupakan salah satu prosedur dalam sistem penjualan disamping prosedur lainnya seperti: Prosedur order penjualan, prosedur persetujuan kredit, prosedur pengiriman barang, prosedur penagihan, prosedur pencatatan piutang.

3. Prosedur pencatatan harga pokok produk jadi yang diterima kembali dari pembeli. Jika produk jadi yang telah dijual dikembalikan oleh pembeli, maka transaksi retur penjualan ini akan mempengaruhi persediaan produk jadi, yaitu menambah kuantitas produk pada kartu gudang yang diselenggarakan oleh bagian gudang dan menambah kuantitas dan harga pokok produk jadi yang dicatat oleh bagian kartu persediaan produk jadi. Prosedur ini merupakan salah satu prosedur yang membentuk sistem retur penjualan.
4. Prosedur pencatatan tambahan dan penyesuaian kembali harga pokok persediaan produk dalam proses. Pencatatan produk dalam proses umumnya dilakukan perusahaan pada akhir periode, pada saat dibuat laporan keuangan bulanan dan laporan keuangan tahunan.
5. Prosedur pencatatan harga pokok persediaan yang dibeli. Prosedur ini merupakan salah satu prosedur yang membentuk sistem pembelian. Dalam prosedur ini dicatat harga pokok persediaan yang dibeli.
6. Prosedur pencatatan harga pokok persediaan yang dikembalikan kepada pemasok. Jika persediaan yang telah dibeli dikembalikan kepada pemasok, maka transaksi retur pembelian ini akan mempengaruhi persediaan yang bersangkutan, yaitu mengurangi kuantitas persediaan dalam kartu gudang yang

diselenggarakan oleh bagian gudang dan mengurangi kuantitas serta harga pokok persediaan yang dicatat oleh bagian kartu persediaan dalam kartu persediaan yang bersangkutan. Sedangkan dokumen yang digunakan dalam prosedur pencatatan harga pokok persediaan yang dikembalikan kepada pemasok adalah: laporan pengiriman barang dan memo debit.

7. Prosedur permintaan dan pengeluaran gudang. Prosedur ini merupakan salah satu prosedur yang membentuk sistem akuntansi biaya produksi. Dalam prosedur ini dicatat harga pokok persediaan bahan baku, bahan penolong, bahan habis pakai pabrik, dan suku cadang yang dipakai dalam kegiatan produksi dan kegiatan non produksi.
8. Prosedur pencatatan tambahan harga pokok persediaan karena pengembalian barang gudang. Transaksi pengembalian barang gudang mengurangi biaya dan menambah persediaan barang di gudang. Sedangkan dokumen yang digunakan dalam proses prosedur pengembalian barang gudang adalah bukti pengembalian barang gudang.
9. Sistem perhitungan fisik persediaan. Sistem perhitungan fisik persediaan umumnya digunakan oleh perusahaan untuk menghitung secara fisik persediaan yang disimpan di gudang, yang hasilnya digunakan untuk meminta pertanggungjawaban bagian gudang mengenai pelaksanaan fungsi penyimpanan.

Dokumen sumber yang digunakan dalam prosedur pencatatan produk jadi adalah laporan produk selesai dan bukti memorial. Laporan produk selesai digunakan oleh bagian gudang untuk mencatat tambahan kuantitas produk jadi dalam kartu gudang. Bukti memorial digunakan untuk mencatat tambahan kuantitas dan harga pokok persediaan produk jadi dalam kartu persediaan dan digunakan sebagai dokumen sumber dalam mencatat transaksi selesainya produk jadi dalam jurnal umum.

Dokumen sumber yang digunakan dalam prosedur pencatatan harga pokok produk jadi yang dijual adalah surat order pengiriman dan faktur penjualan. Surat order pengiriman diterima oleh bagian gudang dan bagian order penjualan. Setelah bagian gudang mengisi surat order pengiriman tersebut dengan kuantitas produk jadi yang diserahkan kepada bagian pengiriman, atas dasar surat order pengiriman tersebut bagian gudang mencatat kuantitas yang diserahkan ke bagian pengiriman dalam kartu gudang. Harga pokok produk jadi yang dijual dicatat oleh bagian kartu persediaan dalam kartu persediaan atas dasar tembusan faktur yang diterima oleh bagian tersebut dari bagian penagihan.

Dokumen sumber yang digunakan dalam prosedur permintaan dan pengeluaran barang gudang adalah bukti permintaan dan pengeluaran barang gudang. Sedangkan dokumen yang digunakan untuk merekam, meringkas, dan membukukan hasil perhitungan fisik persediaan adalah kartu perhitungan fisik (*inventory tag*) yang digunakan untuk merekam hasil perhitungan fisik persediaan, daftar hasil perhitungan fisik (*inventory summary*) yang digunakan untuk

meringkas data yang telah direkam dalam hasil kartu perhitungan fisik persediaan, dan bukti memorial digunakan untuk membukukan *adjustment* rekening persediaan sebagai akibat dari hasil penghitungan fisik ke dalam jurnal umum.

Penghitungan fisik persediaan harus dilakukan oleh suatu panitia yang terdiri dari fungsi pemegang kartu penghitung fisik, fungsi penghitung, dan fungsi pengecek. Untuk menjamin ketelitian dan keandalan data yang dihasilkan dari kegiatan penghitungan fisik persediaan, panitia yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan tersebut harus terdiri dari 3 kelompok: pemegang kartu penghitung fisik, penghitung, dan pengecek. Panitia yang dibentuk harus terdiri dari karyawan selain karyawan fungsi gudang dan fungsi akuntansi persediaan dan biaya, karena karyawan di kedua bagian inilah yang justru dievaluasi tanggung jawabnya atas persediaan.

Tujuan penghitungan fisik persediaan adalah untuk meminta pertanggungjawaban mengenai barang yang disimpan oleh fungsi gudang dan pertanggungjawaban mengenai ketelitian dan keandalan data persediaan yang dicatat pada kartu persediaan di fungsi akuntansi persediaan. Oleh karena itu agar data yang dihasilkan dari penghitungan fisik persediaan dijamin ketelitian dan keandalannya, maka panitia yang dibentuk untuk melaksanakan kegiatan tersebut harus bukan karyawan dari kedua fungsi yang dimintai pertanggungjawaban tersebut (misalnya fungsi gudang dan fungsi akuntansi persediaan).

Daftar hasil penghitungan fisik persediaan ditandatangani oleh ketua panitia penghitungan fisik persediaan. Daftar hasil penghitungan fisik berisi informasi hasil penghitungan fisik persediaan. Daftar ini merupakan dokumen sumber sebagai dasar untuk meng-*adjust* kartu persediaan, dan kartu gudang, serta merupakan dokumen pendukung bukti memorial yang dicatat dalam jurnal umum. Dengan demikian daftar ini merupakan dokumen penting untuk mengupdate catatan akuntansi.

Pencatatan hasil penghitungan fisik persediaan didasarkan atas kartu penghitungan fisik yang telah diteliti kebenarannya oleh pemegang kartu penghitungan fisik. Hal ini dimaksudkan agar setiap dokumen sumber dibuat atas dasar data yang dijamin ketelitiannya. Harga satuan yang dicantumkan dalam daftar hasil penghitungan fisik berasal dari kartu persediaan yang bersangkutan. Harga satuan yang dicantumkan dalam daftar hasil penghitungan fisik adalah diambil dari kartu persediaan yang bersangkutan dalam prosedur penetapan harga (*pricing prosedur*).

*Adjustment* terhadap kartu persediaan didasarkan pada informasi (kuantitas maupun harga pokok total) tiap jenis persediaan yang tercantum dalam daftar penghitungan fisik. Setelah kuantitas tiap jenis persediaan yang dihitung dicantumkan dalam daftar hasil penghitungan fisik, kemudian ditentukan harga pokok per unitnya dan jumlah harga pokok tiap jenis persediaan, untuk dasar *adjustment* data yang dicatat dalam kartu persediaan yang bersangkutan.



Kartu penghitung fisik bernomor urut tercetak dan penggunaannya dipertanggungjawabkan oleh fungsi pemegang kartu penghitungan fisik. Untuk menghindari tidak dicatatnya hasil penghitungan fisik persediaan, dokumen yang dipakai sebagai alat untuk merekam hasil penghitungan fisik harus bernomor urut tercetak dan pemakaian nomor urut tersebut harus dipertanggungjawabkan oleh pemegang kartu penghitungan fisik. Penghitungan fisik setiap jenis persediaan dilakukan dua kali secara independen, pertama kali oleh penghitung dan kedua kali oleh pengecek. Kuantitas dan data persediaan yang lain yang tercantum dalam bagian ke-3 dan bagian ke-2 kartu penghitungan fisik dicocokkan oleh pemegang kartu penghitungan fisik sebelum data yang tercantum dalam bagian ke-2 kartu penghitungan fisik dicatat dalam daftar hasil penghitungan fisik.

### **3.6 Penentuan Risiko**

Auditor perlu untuk mempertimbangkan faktor risiko bawaan yang dapat memengaruhi transaksi yang diproses oleh sistem dan akun laporan keuangan yang terpengaruhi oleh transaksi dalam memeriksa proses manajemen persediaan. Auditor harus mempertimbangkan faktor-faktor yang terkait dengan industri dan karakteristik operasi dan perikatan ketika menentukan kemungkinan salah saji material.

Beberapa faktor industri dapat mengindikasikan adanya salah saji material di dalam persediaan. Sebagai contoh, jika kompetisi industri sangat ketat, mungkin terdapat masalah dengan penilaian

persediaan yang tepat dalam kaitannya dengan nilai yang lebih rendah dari nilai buku atau nilai pasar. Perubahan teknologi dalam industri tertentu juga dapat menyebabkan salah saji material karena keusangan. Selain itu terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kerumitan dari audit persediaan antara lain:

- a. Persediaan umumnya adalah bagian utama dalam neraca, dan seringkali merupakan akun terbesar yang masuk ke modal kerja.
- b. Persediaan dapat tersebar di beberapa lokasi yang menyulitkan pengendalian fisik dan perhitungannya. Perusahaan harus menempatkan persediaannya sedemikian rupa sehingga mudah diakses untuk efisiensi produksi dan penjualan produk, tetapi penyebaran ini sering menimbulkan kesulitan pelaksanaan audit.
- c. Keseragaman persediaan menciptakan kesulitan auditor. Seperti perhiasan, kimia, dan suku cadang elektronik sering menyulitkan observasi dan penilaian.
- d. Penilaian persediaan juga dipersulit oleh faktor ketinggalan jaman dan perlunya mengalokasikan biaya manufaktur ke persediaan.
- e. Ada beberapa metode penilaian persediaan yang dapat diterima, tapi klien harus memakai metode tersebut secara konsisten dari tahun ke tahun.

### **3.7 Karakteristik Perikatan dan Operasi**

Sejumlah karakteristik perikatan dan operasi penting untuk penentuan risiko bawaan persediaan. Pertama, jenis produk yang dijual

oleh klien dapat meningkatkan potensi penyalahgunaan. Sebagai contoh, produk yang berukuran kecil dan bernilai tinggi, seperti perhiasan, lebih rentan terhadap pencurian dibandingkan dengan produk yang berukuran besar. Kedua, persediaan sering lebih sulit untuk diaudit, dan penilaiannya dapat mengakibatkan perbedaan pendapat dengan klien.

Auditor harus waspada terhadap kemungkinan transaksi dengan pihak-pihak yang memiliki hubungan istimewa dalam rangka memperoleh bahan baku dan menjual barang jadi. Riset audit juga telah menunjukkan bahwa terdapat risiko yang relatif tinggi bahwa persediaan berisi salah saji material. Oleh karena itu, auditor harus mempertimbangkan secara hati-hati jika salah saji yang ditemukan di audit tahun lalu mungkin masih ada di persediaan tahun berjalan dan merencanakan audit berdasarkan kondisi tersebut.

Strategi substantif dapat digunakan oleh auditor ketika mengaudit persediaan dan harga pokok penjualan. Ketika strategi ini dilakukan, auditor tidak mengandalkan prosedur pengendalian pada proses manajemen persediaan dan menetapkan tingkat risiko maksimum pada pengendalian. Prosedur substantif kemudian digunakan oleh auditor untuk menilai kewajaran persediaan. Dalam banyak kasus, auditor dapat menggunakan pengendalian internal pada persediaan. Hal ini dilakukan ketika klien memiliki akuntansi biaya dan sistem manajemen persediaan yang terintegrasi.

Langkah-langkah dalam menetapkan risiko pengendalian dalam proses manajemen persediaan:

a. Memahami dan Mendokumentasikan Pengendalian Internal

Auditor harus memahami lima komponen pengendalian internal dalam menetapkan risiko pengendalian untuk proses manajemen persediaan. Ada dua hal yang harus diperhatikan oleh auditor, pertama, jika klien menggunakan teknologi dan informasi yang canggih untuk mengawasi aliran barang dan mengakumulasi biaya, auditor perlu untuk mengawasi pengendalian terhadap teknologi dan informasinya secara umum maupun aplikasi persediaan. Kedua, auditor perlu memahami secara mendalam proses yang digunakan oleh klien untuk menilai persediaan.

b. Merencanakan dan Melaksanakan Pengujian Pengendalian

Dalam langkah ini, auditor diminta untuk mengidentifikasi prosedur pengendalian yang relevan dalam sistem pengendalian klien yang memastikan bahwa salah saji material telah dicegah ataupun dideteksi dan dikoreksi.

c. Menetapkan dan Mendokumentasikan Risiko Pengendalian

Setelah pengendalian dalam sistem persediaan ditetapkan, auditor menetapkan tingkat risiko pengendalian. Auditor harus mendokumentasikan tingkat risiko pengendalian yang dicapai dengan menggunakan jumlah kuantitatif atau dalam bentuk kualitatif.

### 3.8 Prosedur dan Pengujian Pengendalian Transaksi Persediaan

Sejumlah prosedur pengendalian dalam proses pendapatan dan pembelian ditujukan untuk memberikan keyakinan atas asersi, diantaranya:

a. Keterjadian Transaksi Persediaan

Pengendalian utama untuk mencegah transaksi persediaan fiktif adalah pemisahan tugas, dimana manajemen persediaan dan fungsi gudang persediaan dipisahkan dari departemen yang bertanggung jawab atas persediaan dan catatan akuntansi biaya. Pengendalian ini mencegah karyawan bagian operasi memiliki akses terhadap persediaan maupun catatan persediaan perpetual. Dokumen-dokumen yang telah dinomori untuk menangani penerimaan, transfer, dan penarikan persediaan dapat mencegah pencatatan persediaan fiktif dalam catatan akuntansi.

Auditor juga harus mempertimbangkan bahwa barang-barang dapat dicuri. Pertimbangan auditor mengenai pencurian barang berbeda-beda dan tergantung pada jenis produk yang dijual dan diproduksi oleh klien. Klien harus melakukan penjagaan fisik atas persediaan yang konsisten dengan kerentanan nilai dari barang-barang dagangan.

b. Kelengkapan Transaksi Persediaan

Prosedur pengendalian untuk asersi kelengkapan terkait dengan pencatatan persediaan yang telah diterima. Prosedur ini biasanya terdapat di dalam proses pembelian.

c. Otorisasi Transaksi Persediaan

Perhatian auditor terhadap otorisasi di sistem persediaan adalah pada pembelian yang tidak terotorisasi atau aktivitas produksi yang dapat mengarah pada kelebihan tingkat jenis tertentu barang jadi.

d. Akurasi Transaksi Persediaan

Akurasi adalah asersi penting karena transaksi persediaan yang tidak dicatat dengan benar akan mengakibatkan salah saji yang memengaruhi secara langsung jumlah yang dilaporkan pada laporan keuangan untuk harga pokok penjualan dan persediaan. Pemrosesan transaksi pembelian persediaan yang akurat mencakup penerapan harga yang benar terhadap kualitas aktual barang yang diterima. Penggunaan sistem persediaan perpetual dalam kaitannya dengan perhitungan persediaan fisik berkala atau tahunan menghasilkan kualitas persediaan yang sesungguhnya yang tampak di catatan persediaan perpetual klien. Penggunaan biaya standar dalam penghitungan dalam menilai persediaan harus memperkirakan biaya aktual dan adanya varians yang besar adalah satu tanda bahwa persediaan mungkin tidak dihitung biayanya dengan nilai yang tepat.

e. **Klasifikasi Transaksi Persediaan**

Pada perusahaan manufaktur, klien harus memiliki prosedur pengendalian untuk memastikan bahwa persediaan telah diklasifikasikan dengan tepat sebagai bahan baku, barang dalam proses, atau barang jadi. Hal ini biasanya dapat dilakukan dengan menentukan departemen mana dalam perusahaan manufaktur yang termasuk sebagai persediaan bahan baku, barang dalam proses, dan barang jadi. Oleh karena itu, dengan mengetahui departemen produksi mana yang memegang persediaan, klien dapat mengklasifikasikan menurut jenisnya.

**Tabel 5.1. Asersi Persediaan**

<b>Asersi atas Kelompok Transaksi, Peristiwa, Saldo Akun, dan Pengungkapan untuk Persediaan</b>
<p><b>Asersi atas Kelompok Transaksi atau Peristiwa:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Keterjadian. Transaksi persediaan adalah sah.</li><li>Kelengkapan. Seluruh transaksi persediaan dan peristiwa telah dicatat.</li><li>Otorisasi. Semua transaksi persediaan dan peristiwa telah diotorisasi dengan layak.</li><li>Akurasi. Transaksi persediaan telah dihitung dengan benar, dan persediaan akhir serta pendapatan dan harga pokok penjualan terkait telah diakumulasikan dengan benar dari jurnal dan buku</li></ol>

besar.

- e. Pisah batas. Penerimaan persediaan dan pengiriman dicatat pada periode akuntansi yang benar.
- f. Klasifikasi. Persediaan dicatat di akun yang tepat (misalnya: bahan baku, barang dalam proses, atau barang jadi).

**Asersi atas Saldo Akun pada Akhir Periode:**

- a. Keberadaan. Persediaan yang dicatat di dalam buku dan catatan benar-benar ada.
- b. Hak dan kewajiban. Entitas memiliki hak hukum (yaitu, kepemilikan) atas persediaan yang dicatat.
- c. Kelengkapan. Semua persediaan dicatat.
- d. Penilaian dan alokasi. Persediaan dicatat dengan tepat sesuai dengan GAAP (misalnya, nilai yang lebih rendah dari nilai buku atau pasar).

**Asersi atas Penyajian dan Pengungkapan:**

- a. Keterjadian serta hak dan kewajiban. Semua peristiwa yang diungkapkan, transaksi, dan hal lain yang terkait dengan persediaan telah terjadi dan berkaitan dengan entitas.
- b. Kelengkapan. Semua pengungkapan yang terkait dengan persediaan yang seharusnya dimasukkan di laporan keuangan telah



dimasukkan.

- c. Klasifikasi dan kemampuan untuk dapat dipahami. Informasi keuangan yang terkait dengan persediaan telah disajikan dan dijelaskan dengan tepat, dan pengungkapan telah dinyatakan dengan jelas.
- d. Akurasi dan penilaian. Informasi keuangan dan lainnya terkait dengan persediaan telah diungkapkan secara wajar dan pada jumlah yang tepat.

## **BAGIAN 4 : CRM**

### **Tujuan Pembelajaran**

Setelah mempelajari bab ini pembaca diharapkan akan:

1. Mampu memahami tentang proses manajemen usaha
2. Mampu memahami tentang manajemen keluhan pelanggan

### **4.1 . Manajemen**

Konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan terhadap suatu usaha. Oleh karena itu semua pimpinan usaha harus berperan aktif dalam menjaga hubungan dengan konsumen. Dalam hal ini pimpinan usaha perlu mengadakan pengelolaan dan manajemen untuk memenuhi keluhan pelanggan, diantaranya dalam pelayanan lenawaran produk maupun dalam penanganan keluhan konsumen. Penyelarasan antara penawaran dan permintaan yang berubah-ubah selalu menjadi tantangan serius yang dihadapi oleh setiap usaha.

Manajemen merupakan suatu proses yang terdiri tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah

ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. manajemen mengacu pada suatu proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain (Amirullah dan Rindyah, 2002).

## **4.2 Manajemen Keluhan Pelanggan**

Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas (Fandy dan Gregorius, 2007). Di satu sisi, beberapa pakar meyakini bahwa kepuasan pelanggan dapat menimbulkan kualitas jasa. Kepuasan pelanggan terhadap pengalaman jasa tertentu akan mengarah pada evaluasi atau sikap keseluruhan terhadap kualitas jasa sepanjang waktu. Dalam hal ini semakin meningkatnya kebutuhan pelanggan, dapat memacu organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun produk/jasa.

Sementara itu di samping meningkatkan kualitas produk / jasa, organisasi juga harus memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan yang muncul terhadap produk/jasa tersebut. Karena setiap usaha yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya sebagai mediator guna menyampaikan pendapat dan keluhan mereka.

Semakin berkembangnya usaha dalam memperluas cabang dan bertambahnya jumlah pelanggan, maka kemungkinan akan bertambah pula jumlah keluhan-keluhan maupun permintaan dari cabang dan

pelanggan. Oleh sebab itu diperlukan sistem yang sanggup mengelola manajemen keluhan tersebut ke arah yang lebih baik lagi dan terorganisir. Untuk itu perlu diadakan perubahan konsep sistem yang masih bersifat manual menjadi sistem yang lebih mudah dikelola dan terintegrasi dalam usaha.

Pada pengelolaan suatu bisnis, manajemen atau CEO sebagai pemangku tata kelola dalam entitas harus membuat serangkaian pengendalian. Bagaimana menata bisnis dapat berjalan dengan lancar untuk memenuhi tujuan. Dalam pemenuhan tujuan perusahaan suatu entitas bisnis perlu melakukan pengendalian. Mulai dari pihak pemangku tata kelola tersebut dalam memandang perlu atau tidaknya pengendalian. Pengendalian internal tersebut perlu diterapkan, agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

### **4.3 Pengendalian Internal**

Tujuan dari adanya **pengendalian intern** adalah untuk menjamin tujuan dari entitas dapat tercapai dengan kegiatan operasional sejalan dengan hukum dan peraturan yang berlaku. **Pengendalian internal** adalah rencana, metoda, prosedur, dan kebijakan yang didesain oleh manajemen untuk memberi jaminan yang memadai atas tercapainya efisiensi dan efektivitas operasional, kehandalan pelaporan keuangan, pengamanan terhadap aset, ketaatan/kepatuhan terhadap undang-undang, kebijakan dan peraturan lain. (<https://id.wikipedia.org>)

Pemahaman pada unsur-unsur Sistem Pengendalian Internal :

1. Struktur Organisasi yang memisahkan tanggungjawab fungsional secara tegas.
2. Sistem wewenang dan prosedur pencatatan yang memberikan perlindungan yang cukup terhadap Aktiva, Utang, pendapatan dan biaya.
3. Praktik yang sehat dalam melaksanakan tugas dan fungsi setiap unit.
4. Karyawan yang mutunya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Bentuk-bentuk pengendalian internal menurut COSO adalah lingkungan pengendalian, penaksiran resiko, aktivitas pengendalian, informasi dan komunikasi, pemantuan. Lingkungan pengendalian adalah tanggung jawab manajemen untuk mengkomunikasikan nilai-nilai etika pada karyawan, bagaimana kompetensi diterjemahkan menjadi ketrampilan dan pengetahuan yang diperlukan, filosofi dan gaya operasi manajemen yang mencerminkan pentingnya pengendalian internal, adanya garis-garis tanggungjawab dan kewenangan yang ada, dan kebijakan tentang sumber daya manusia.

Penilaian resiko diperlukan untuk mengidentifikasi resiko dan yang lebih penting adalah untuk mengestimasi signifikasnsi resiko dan lebih lanjut adalah pada kemungkinan resiko yang berlanjut. Penilaian resiko ini juga merupakan bagian dari perencanaan dan pelaksanaan pengendalian. Untuk mengtasi resiko tersebut, maka dibutuhkan suatu aktivitas pengendalian. Aktivitas pengendalian ini melakukan lima control terhadap pemisahan tugas yang memadai pada masing-masing bagian, otorisasi yang sesuai atas transaksi dan aktivitas yang

berlangsung pada entitas tersebut, penyediaan dan penyimpanan catatan yang memadai. Pengendalian fisik atas aktiva dan catatan entitas serta pemeriksaan kinerja secara independen.

Informasi dan komunikasi terkait pada pengumpulan, penencatatan, pemrosesan dan pelaporan transaksi yg dilakukan entitas. Pemantauan berhubungan dengan penilaian mutu pengendalian internal secara berkelanjutan atau periodik oleh manajemen untuk menentukan bahwa pengendalian telah beroperasi seperti yg diharapkan

#### **4.4 Aktivitas Pengendalian Pendapatan**

Pendapatan suatu entitas bisnis dilakukan dengan melakukan penjualan barang dan jasa yang dapat dikaukan dengan cara pembayaran tunai maupun kredit. Untuk penjualan tunai tidak terlalu sistem pengendalian yang rumit, karena saat pertukaran barang dan jasa dilakukan maka akan diterima sejumlah uang tertentu. Meskipun ada resiko bawaan dari aktivitas tersebut dapat dikendalikan dengan sistem pencatatan yang rapi dan otorisasi. Berbeda dengan penjualan kredit yang perlu adanya sistem pengendalian internal yang rumit.

Aktivitas pengendalian sistem penjualan kredit diperlukan untuk menghindari kemungkinan adanya salah saji yang merugikan penjual dan bahkan pembeli. Dalam pencegahan terjadinya salah saji

dalam siklus penjualan dengan cara : adanya pemisahan fungsi yang terlibat dengan sistem penjualan kredit (unit penjualan dan unit pengiriman barang), adanya dokumen yang harus terotorisasi dari pihak yang berwenang, pengeluaran barang yang didasari oleh dokumen yang terotorisasi, dan setiap pencatatan barang harus di dasari oleh dokumen sumber.

Unit-unit yang terkait dengan penjualan kredit adalah : unit penerima order pelanggan, unit persetujuan kredit, unit pemenuhan order penjualan, unit pengiriman barang, unit penagihan piutan dan unit yang tidak kalah penting adalah unit penanganan keluhan pelanggan.

Unit penerimaan order pelanggan bertugas untuk menerima order pelanggan. Permintaan barang dagangan oleh pelanggan merupakan titik awal siklus yang akan memastikan layak tidaknya order tersebut diterima sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh manajemen. Unit ini yang memastikan juga apakah order yang diterima ada di master file, pelanggan lama atau pelanggan baru. Jika pelanggan baru maka perlu ada otorisasi dan pengecekan lebih lanjut tentang kredibilitas dari pelanggan sesuai dengan pengendalian yang ditetapkan oleh manajemen.

Unit persetujuan kredit ini melaksanakan fungsinya setelah order lolos dari unit penerimaan order. Unit penjualan kredit akan bertugas untuk menentukan layak tidaknya suatu penjualan kredit dilakukan sesuai dengan kebijakan kredit yang sudah ditetapkan oleh

manajemen. Karena harus memperhatikan limit kredit dari masing-masing pelanggan harus diperhatikan. Kesulitan adalah pemberian limit kredit yang akan diberikan pada pelanggan yang baru. Harus berdasar informasi dari unit penerimaan order. Persetujuan kredit dapat dinyatakan melalui penandatanganan bagian kredit atas order penjualan, setelah persetujuan itu order penjualan dikembalikan lagi kepada bagian order penjualan untuk diproses lebih lanjut. Jika pengendalian internal bagian ini lemah, maka akan berdampak pada banyaknya piutang yang macet.

Unit *picking* ini bagian yang bertanggungjawab adalah bagian gudang, berdasar dari tembusan bagian penjualan yang sudah diotorisasi maka bagian gudang akan mengeluarkan barang dari gudang sesuai dengan spesifikasi barang dan jumlah yang ada pada catatan bagian penjualan dan mengupdate catatan persediaan. Prosedur pengendalian ini dirancang untuk adanya pengeluaran barang yang tidak sesuai dengan order penjualan yang sudah diotorisasi.

Unit pengiriman barang harus dipisahkan dari unit sebelumnya. Hal ini dimaksudkan sebagai pengendalian untuk adanya pengiriman barang yang tidak diotorisasi. unit pengiriman ini harus melakukan pengecekan untuk barang yang akan dikirim. Hal ini pengendalian untuk barang yang diterima dari gudang yang didukung dengan salinan order penjualan. Karena setelah unit pengiriman ini keluar dari



gudang, barang yang ada di armada merupakan tanggungjawab bagian pengiriman.

Unit penagihan piutang ini bertanggungjawab untuk membuat dan mengirimkan faktur penjualan bernomorurut kepada pelanggan. Unit ini harus dilaksanakan dengan efektif, efisien dan tepat waktu. Beberapa hal yang harus dilakukan adalah : pelanggan ditagih untuk seluruh pembelian yang sudah diterima barangnya, tidak ada pengiriman yang ditagih secara berulang dan ketepatan dalam penerimaan rupiah yang diterima. Unit penagihan harus membandingkan antara dokumen pengiriman dan order penjualan. Bagian penagihan ini harus menyusun data-data total batch dengan cara komputerisasi. Melalui intranet, data dari bagian penagihan bias di akses oleh bagian penjualan untuk menentukan kesesuaian harga untuk tiap pelanggan, tanpa bias melakukan perubahan. Dari data tersebut juga fungsi *billing* juga bias dijalankan, karena memuat daftar piutang yang jatuh tempo.

#### **4.5 Pengendalian Purna Jual dan Manajemen Keluhan Pelanggan**

Dalam untuk mengelola interaksi perusahaan dengan pelanggan saat ini dan calon pelanggan. Ini menggunakan analisis data tentang sejarah pelanggan dengan perusahaan untuk meningkatkan hubungan bisnis dengan pelanggan, khususnya berfokus pada retensi pelanggan dan akhirnya mendorong pertumbuhan penjualan. Memuaskan konsumen merupakan salah satu kunci keberhasilan

terhadap suatu usaha. Sementara itu di samping meningkatkan kualitas produk / jasa, organisasi juga harus memperhatikan keluhan-keluhan pelanggan yang muncul terhadap produk/jasa tersebut. Karena setiap usaha yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya sebagai mediator guna menyampaikan pendapat dan keluhan mereka.

Semakin berkembangnya usaha dalam memperluas cabang dan bertambahnya jumlah pelanggan, maka kemungkinan akan bertambah pula jumlah keluhan-keluhan maupun permintaan dari cabang dan pelanggan. Oleh sebab itu diperlukan sistem yang sanggup mengelola manajemen keluhan tersebut ke arah yang lebih baik lagi dan terorganisir. Untuk itu perlu diadakan perubahan konsep sistem yang masih bersifat manual menjadi sistem yang lebih mudah dikelola dan terintegrasi dalam usaha.

Oleh karena itu semua pimpinan usaha harus berperan aktif dalam menjaga hubungan dengan konsumen potensial. Unit yang tidak kalah pentingnya adalah layanan purna jual. Layanan purna jual adalah jasa yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumennya setelah transaksi penjualan dilakukan sebagai jaminan mutu untuk produk yang ditawarkannya dan menjaga minat konsumen atau calon konsumen, menciptakan kepercayaan, keyakinan diri dan reputasi dan memberikan garansi dan penjelasan tentang ketersediaan suku cadang..

Menurut Peraturan Menteri Perdagangan Republik Indonesia Nomor 20/M-DAG/Per/5/2009 tentang keluhan pelanggan dan layanan purna jual adalah layanan yang diberikan oleh pelaku usaha kepada konsumen terhadap barang dan jasa yang dijual dalam hal jaminan mutu, daya tahan dan kehandalan operasional sekurang-kurangnya selama 1 tahun.

Unsur-unsur layanan purna jual menurut Philip Kotler (2002) adalah sebagai berikut :

1. Garansi

Adalah salah satu factor yang penting dalam melaksanakan sebuah layanan purna jual. Garansi bertujuan untuk meyakinkan konsumen bahwa produk yang mereka beli dalam keadaan baik dan bebas dari kerusakan dalam bentuk apapun akibat dari ketidaktepatan pengerjaan maupun pemakaian material yang kurang baik yang berlaku dalam jangka waktu tertentu

2. Penyediaan *Accessories*

Penyediaan suku cadang merupakan hal penting, karena tanpa adanya suku cadang produk yang mengalami kerusakan pada komponennya tidak bias berfungsi dengan baik, atau bahkan produk tersebut tidak bias digunakan lagi. Oleh karena itu penyediaan asesoris adalah salah satu factor yang memegang peran penting dalam usaha untuk memuaskan pelanggan, dimana pada akhirnya akan membantu mempertahankan loyalitas dari pelanggan yang potensial

3. Pelayanan Pemeliharaan dan Perbaikan

Dalam layanan pemeliharaan dan perbaikan yang dibutuhkan apabila suatu produk mempunyai masa konsumsi yang lama dan membutuhkan perawatan yang teratur agar bias selalu berfungsi dengan baik, serta untuk melakukan perbaikan kerusakan yang terjadi pada produk tersebut selama penggunaannya.

#### 4. Fasilitas dan perlengkapan

Fasilitas dan perlengkapan suatu produk adalah sarana untuk melaksanakan layanan purna jual. Peralatan dan perlengkapan yang canggih dan baik akan bias menentukan kelancaran pelayanan petugas dalam melaksanakan perbaikan terhadap produk yang dibeli oleh konsumen.

## **BAGIAN 5 : FARMING ACCOUNTING: KONEKSITAS ERP DAN CRM**

### **Tujuan Pembelajaran**

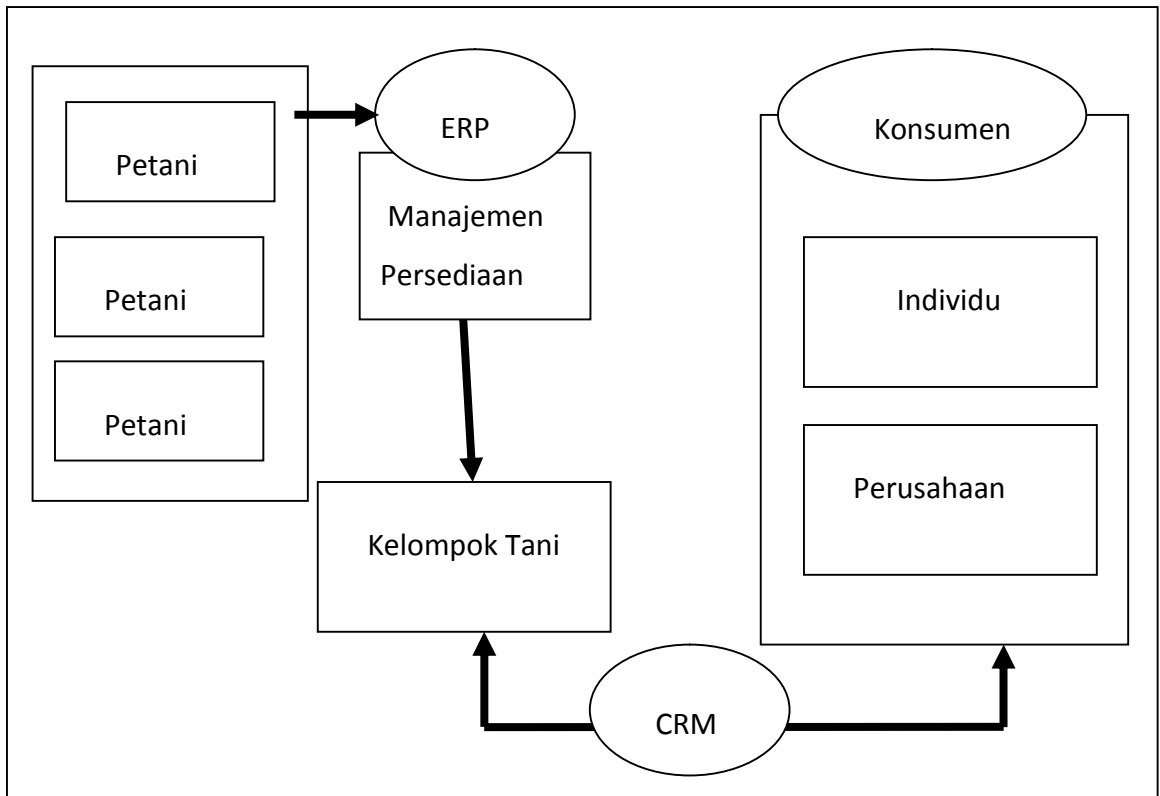
Setelah mempelajari bab ini pembaca diharapkan akan:

1. Memahami keterkaitan antara ERP dan CRM dalam proses bisnis pertanian
2. Mampu menggunakan aplikasi untuk pengembangan bisnis pertaniannya

### **5.1 Koneksitas ERP dan CRM dalam proses Bisnis Pertanian**

Setelah memahami konsep ERP dan CRM pada bagian – bagian sebelumnya, maka buku ini mencoba untuk mengaitkan keduanya dalam proses bisnis pertanian. Keterkaitan tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini.

Gambar 6.1 Koneksitas ERP dan CRM



Konsumen yang membutuhkan produk pertanian akan menghubungi koordinator petani untuk melakukan pesanan. Pemeliharaan pesanan dilakukan dengan model CRM. Koordinator petani kemudian menginformasikan pesanan tersebut kepada para petani. Dengan memanfaatkan ERP koordinator petani akan memastikan persediaan petani dan kesanggupan dari petani. Pengkoordinasiannya dapat dipermudah dengan menggunakan perangkat lunak farming accounting. Aplikasi farming Accounting merupakan aplikasi yang

digunakan dengan memanfaatkan media internet untuk menghubungkan konsumen, petani dan koordinator petani, sehingga proses bisnis dapat berjalan.

## 5.2 Petunjuk Penggunaan Perangkat Lunak Untuk User

### 5.2.1 Pendaftaran User

Sebelum dapat menjalankan sistem, maka terlebih dahulu user harus mendaftar pada sistem. Adapun langkah – langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Buka : [www.farmingaccounting.net](http://www.farmingaccounting.net)

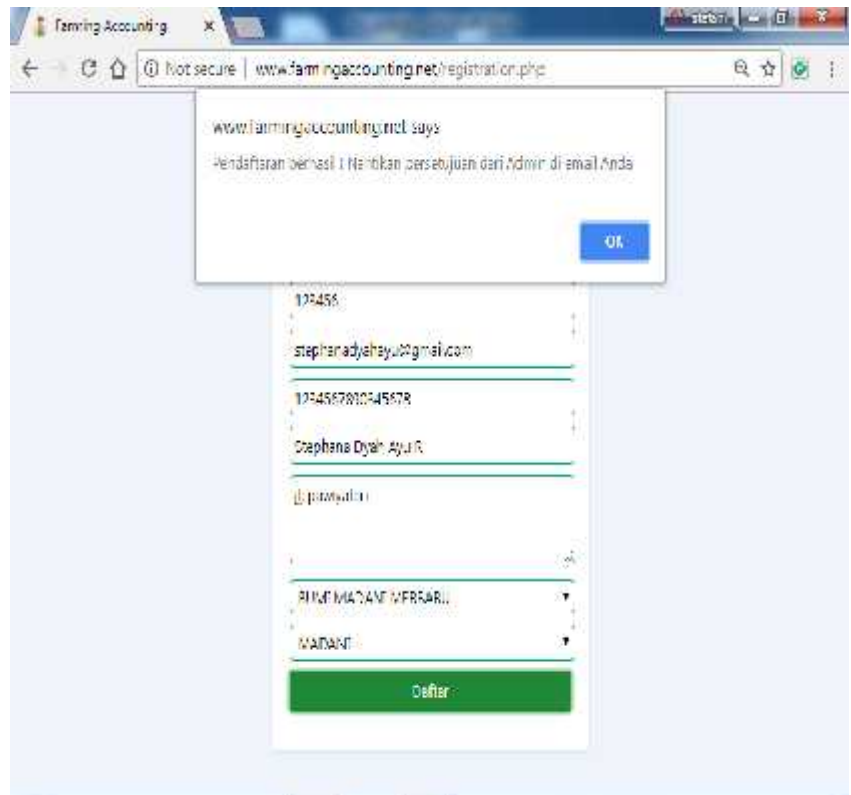


2. Pengguna baru : klik Daftar, untuk pengguna lama : klik nama dan kata sandi
3. Mengisi data diri : catatan yang tidak boleh sama nama user, alamat email, NIK KTP

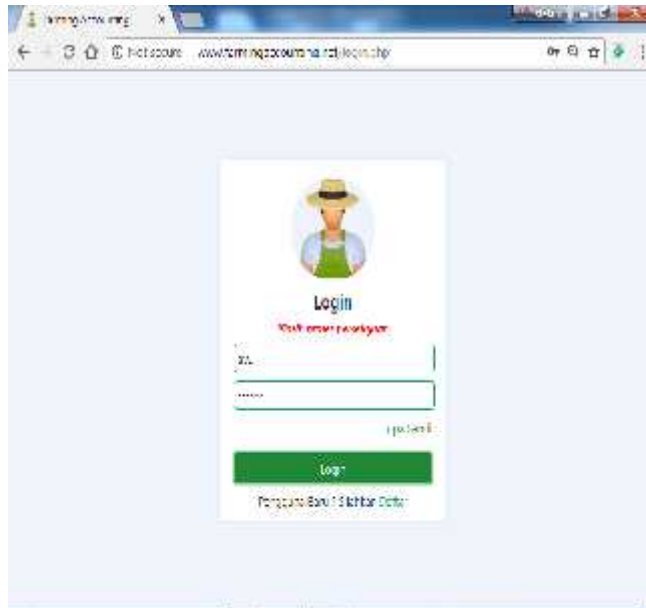


#### 4. Daftar





5. Buka gmail yang didaftarkan. Catatan 1 alamat gmail hanya bisa untuk 1 user.
6. Menunggu konfirmasi pendaftaran sukses dari admin, jika belum akan muncul :



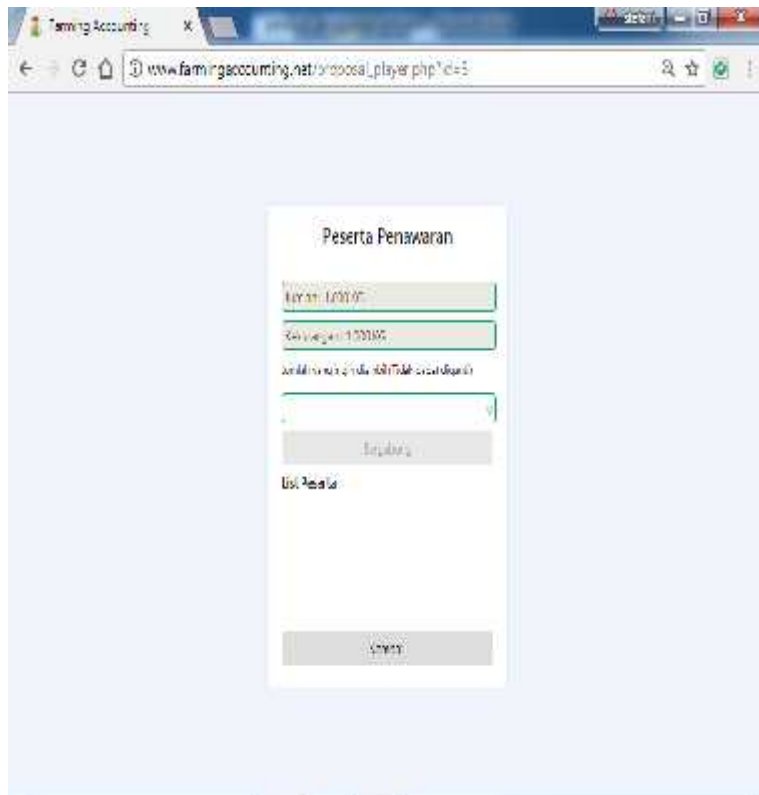
Jika sudah diverifikasi oleh admin maka dalam gmail yang didaftarkan akan muncul di surat masuk konfirmasi peserta. Jika demikian maka prosedur pendaftaran user sudah selesai.

### 5.2.2 Penggunaan Akun

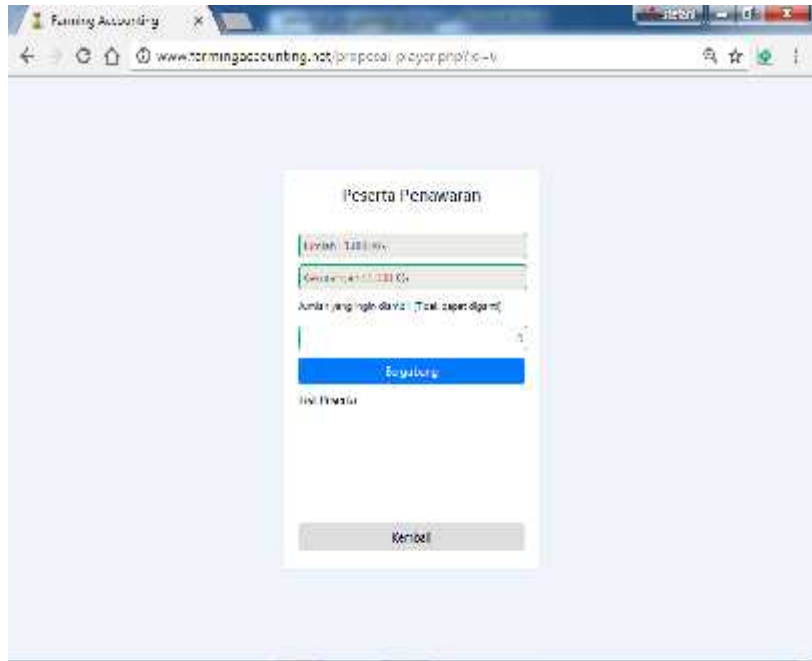
Setelah memiliki akun, maka user dapat melakukan beberapa aktivitas sebagai berikut mengikuti penawaran penjualan yang akan dilakukan. Pemesanan dilakukan pada Admin pusat, akan ditawarkan pada user untuk dapat memenuhinya. Sistem akan menutup

penawaran jika semua pesanan sudah terpenuhi. Mekanisme yang dilakukan:

1. Login
2. Klik tanda i biru pada penawaran yang ingin diikuti
3. Jika tidak boleh bergabung maka tombolnya akan menjadi disable, seperti berikut



4. Jika bisa bergabung maka tombolnya akan berwarna biru, kemudian diisi dengan jumlah yang ingin diikuti dalam tender tersebut. Sistem akan mereject supply yang lebih besar dari penawaran tender.



5. Akan muncul tampilan notifikasi sbb

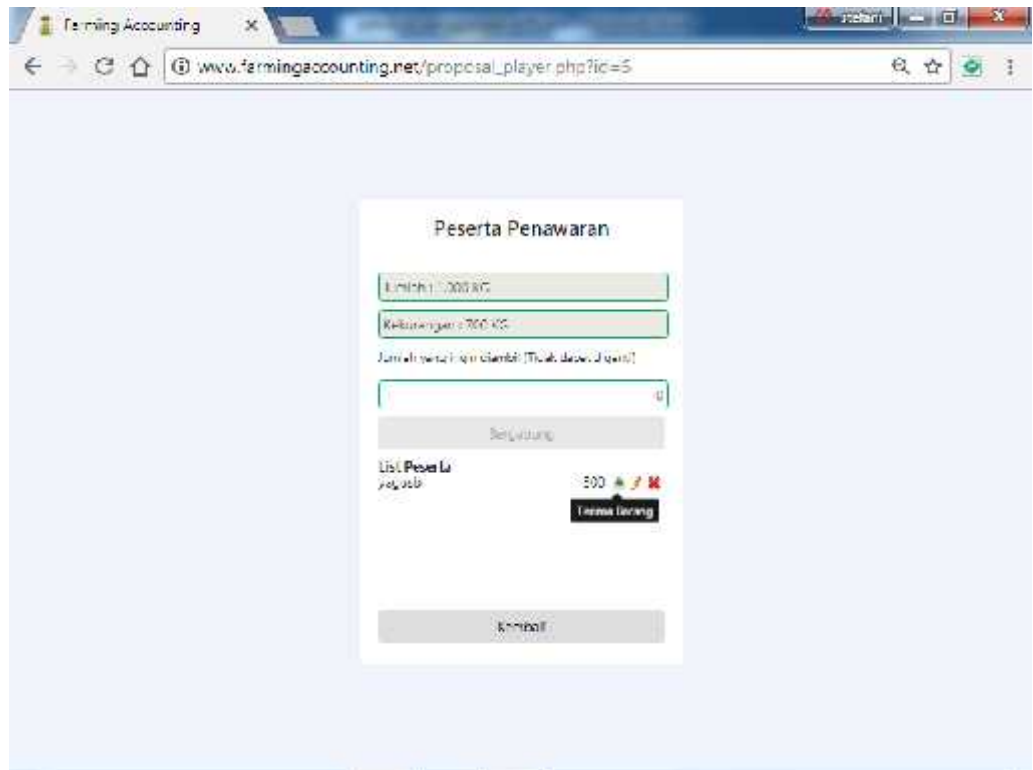


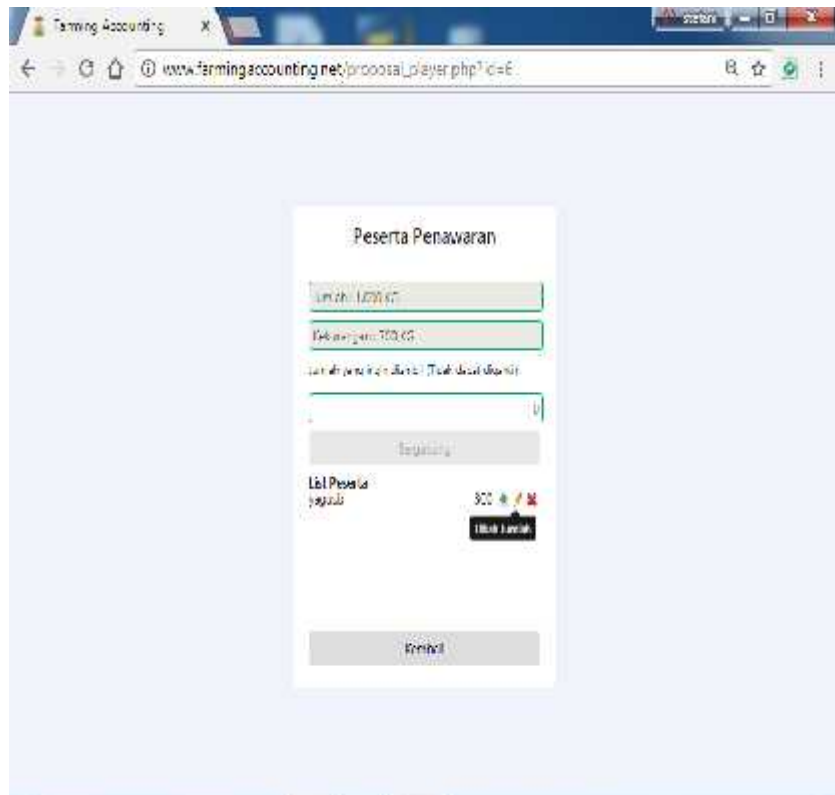
7. Jika menginginkan perubahan kondisi maka bisa dilakukan pada laman berikut:

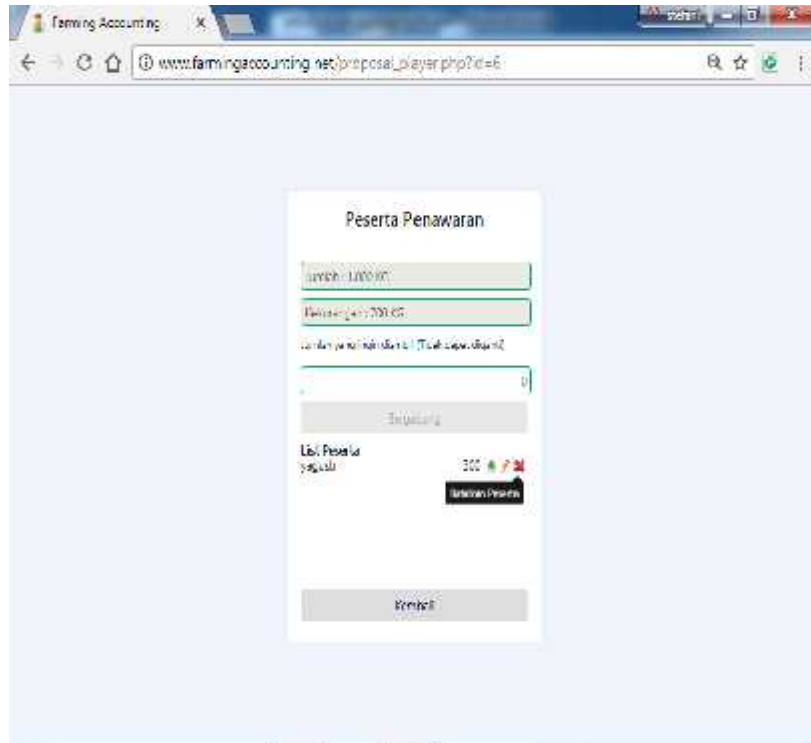
The screenshot shows a web browser window with the title 'Farming Accounting'. The address bar contains the URL 'www.farmingaccounting.net/process.php?method=info&id=6'. The main content area displays a form titled 'Lihat / Ubah Data Proposal'. The form has the following fields and values:

- nama abc
- nama p. th
- alamat
- no. tlp
- no. hp
- email
- alamat\_cab
- Sponsor
- Peserta (0)
- Umsis

8. Untuk mengetahui siap saja yang terlibat dalam pemenuhan pesanan ini maka kita bisa tekan pada tombol peserta. Pastikan nama kita muncul nama kita di dalam list peserta.



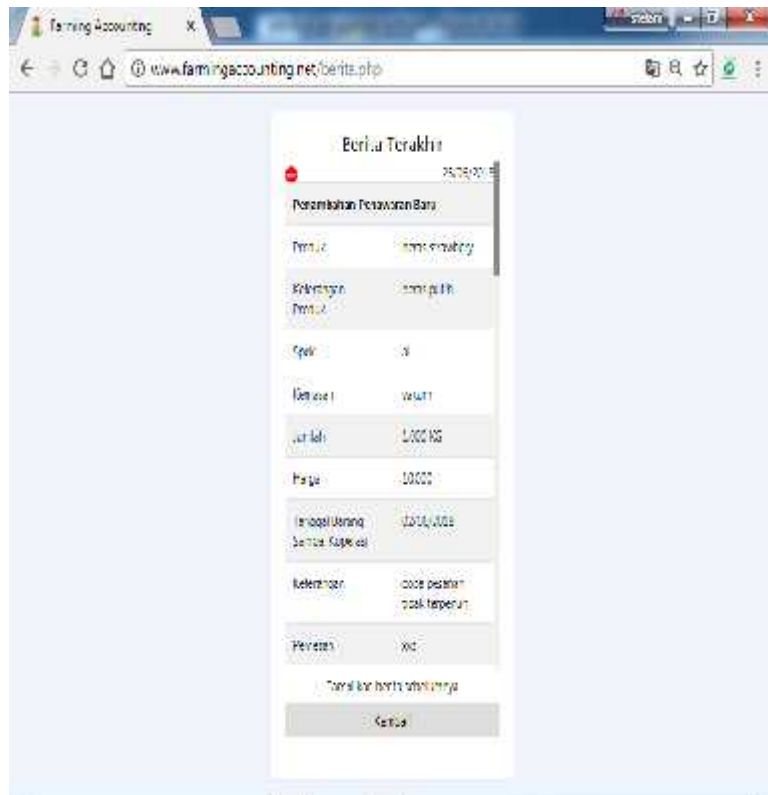




### 5.2.3 Memeriksa Notifikasi

Tindakan apapun yang dilakukan akan membuat sistem mengenerate berita yang akan terkases oleh semua peserta yang login. Notif yang yang belum terbacqa kan diberi label new. Sedangkan notif/berita yang sudah dibaca sebelumnya dapat dilihat dengan mengklik tampilan sebelumnya.





User dapat memisahkan pesanan yang sudah diikuti dan yang belum. Jika sudah diikuti maka akan muncul tanda centang hijau.

### 5.3 Petunjuk Penggunaan Perangkat Lunak Untuk Admin

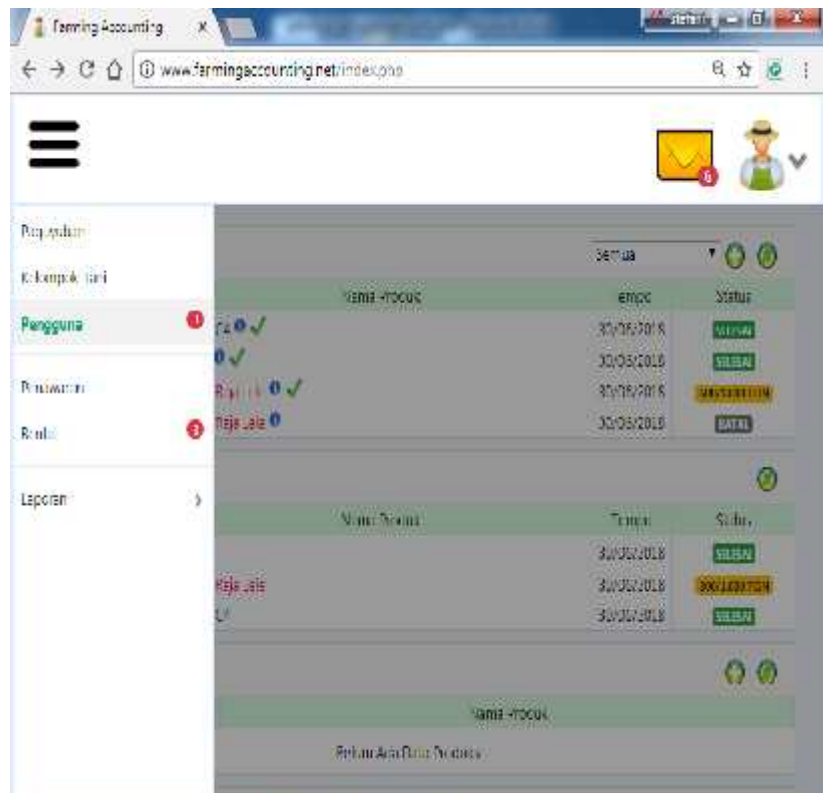
Untuk memastikan pendaftar akun adalah orang yang tepat, maka diperlukan orang yang bertanggungjawab atas administrasi sistem. Tugas seorang administrasi sistem adalah memverifikasi

peserta baru dan melakukan penawaran pada sistem. Berikut adalah prosedur – prosedur yang perlu dilakukan oleh seorang admin.

### 5.3.1 Prosedur Verifikasi Anggota Baru

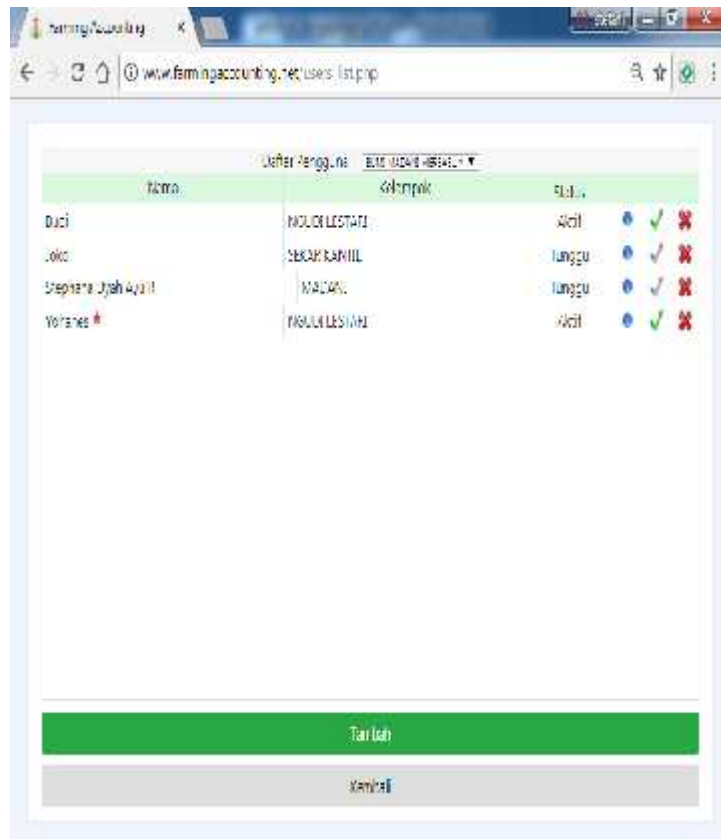
Dalam melakukan verifikasi maka langkah – langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Admin login
2. Cek icon surat masuk, kemudian Klik pengguna



3. Muncul tampilan semua pengguna dan status. Aktif : sudah diverifikasi oleh admin. Tunggu : belum diverifikasi admin.

Admin memverifikasi dengan mengklik centang hijau. Nama yang menggunakan bintang adalah admin.



### 5.3.2 Prosedur Pengecekan Penawaran

Dalam melakukan penawaran maka langkah – langkah yang harus dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Admin login
2. Melakukan Pengecekan terhadap status penawaran

a. Selesai : untuk pesanan yang sudah terpenuhi,

b. Angka : untuk pesanan yang tidak terpenuhi.

Contoh :Angka dalam sistem menunjukan 600/1000. Hal ini berarti 600 pesanan sudah terpenuhi dari 1000 yang ditawarkan

c. Batal

Batal : dapat disebabkan oleh pembatalan customer, atau karena kuota tidak terpenuhi pada saat jatuh tempo.

Tampilannya adalah sebagai berikut :

Tanggal	No	Nama Produk	Tempat	Status
18/06/2018	1806020048	Dato CA	18/06/2018	SELESAI
18/06/2018	180602157	Saga	18/06/2018	SELESAI
18/06/2018	180602135	Dato Raja	18/06/2018	DIPOLITIKAN
18/06/2018	180602171	Dato Raja	18/06/2018	BATAL

Tanggal	No	Nama Produk	Tempat	Status
18/06/2018	180602157	Saga	18/06/2018	SELESAI
18/06/2018	180602135	Dato Raja	18/06/2018	DIPOLITIKAN
18/06/2018	180602104	Dato CA	18/06/2018	SELESAI

No	Nama Produk	Nama Produk

### 5.3.3 Prosedur Penawaran

1. Login
2. Klik pada tanda tambah



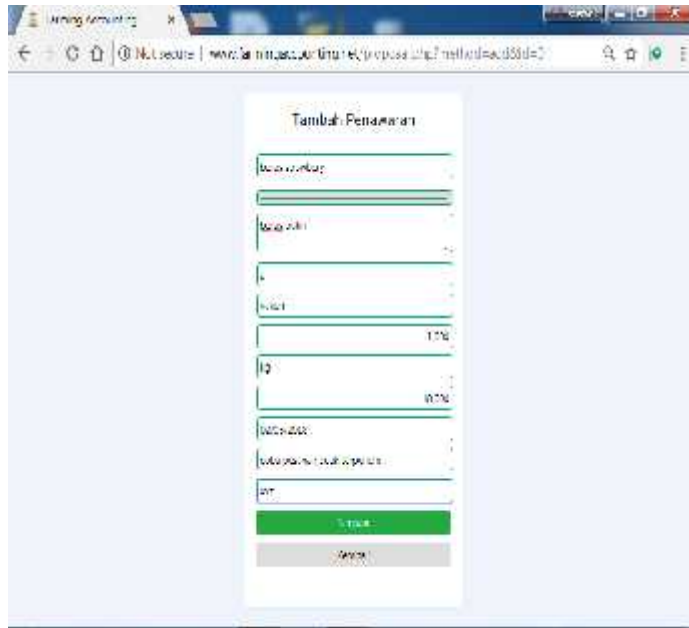
3. Maka akan muncul form berikut ini:

The image shows a web browser window with the URL [www.kamijournaling.net/propusa.php?method=ud&id=2](http://www.kamijournaling.net/propusa.php?method=ud&id=2). The page title is "Tambah Penawaran". The form contains the following fields:

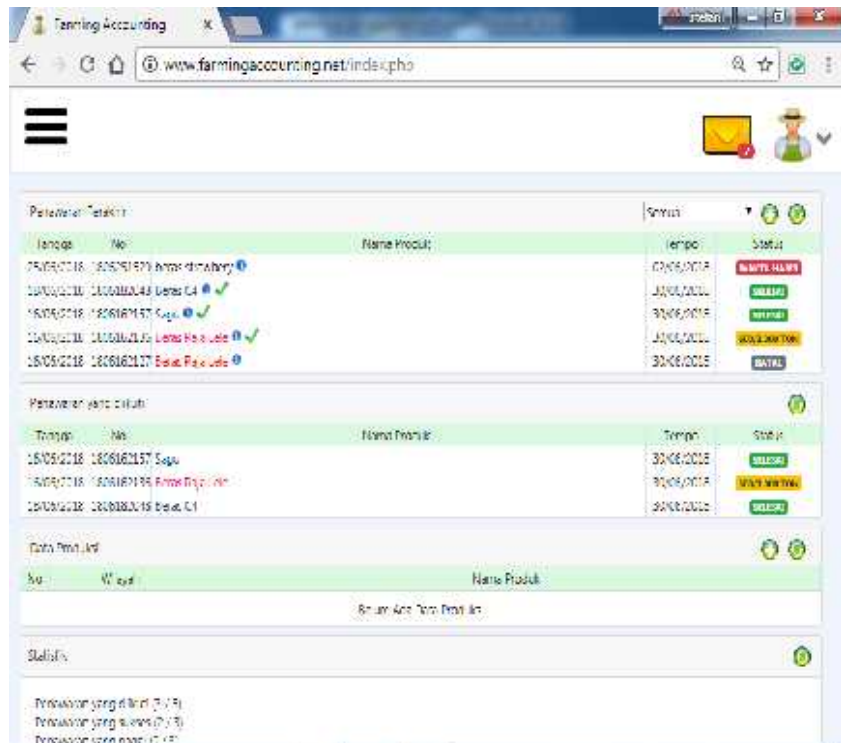
- Nama Produk
- Kategori Produk
- Item
- Reason
- Jumlah
- Satuan
- Harga
- Save

4. Masukkan data penawaran yang akan dilakukan ke dalam form tersebut.

Dalam memasukkan data, harga yang digunakan adalah per satuan, nama pemesan dimasukkan sesuai ktp (tanpa bapak/ibu/dll)



Setelah data tersebut dimasukan maka pesanan yang sedang dibuka untuk dapat dipenuhi kebutuhannya dapat terlihat pada aplikasi. Para petani dapat menyatakan kesediaannya untuk memenuhi pesanan – pesanan tertentu. Tampilannya dapat dilihat pada tampilan berikut ini.



Setelah penawaran dilakukan maka pada akun user akan muncul tawaran pembelian tersebut, user bisa mulai mengajukan penawaran untuk dapat memenuhi pesanan tersebut.

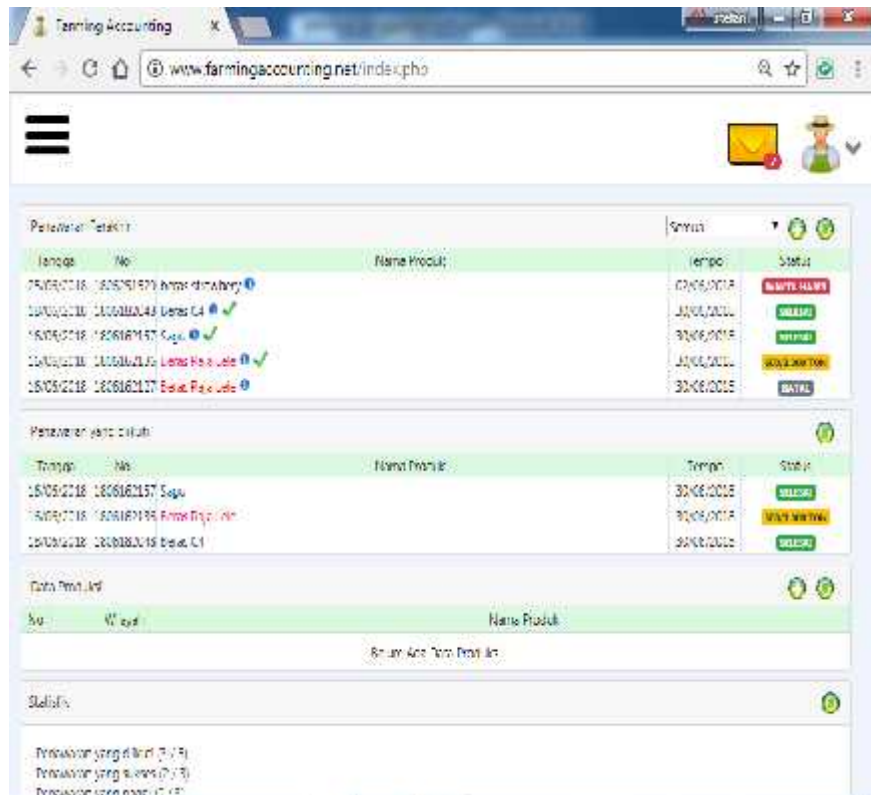
### 5.3.4 Prosedur Memelihara Pesanan

Selama penawaran berjalan, maka administrasi harus melakukan pemeliharaan terhadap pesanan yang ada. Adapun langkah – langkah yang dilakukan adalah :



### 5.3.4.1 Melihat pesanan

Administrator melihat setiap pesanan yang ada pada tampilan awal.



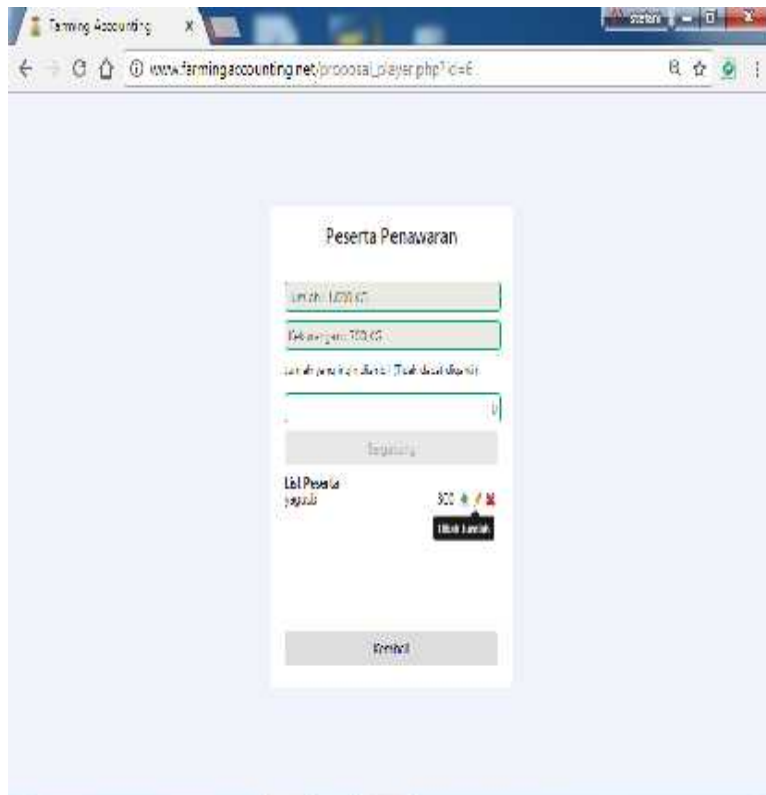
The screenshot shows the 'Farming Accounting' web application interface. The browser address bar displays 'www.farmingaccounting.net/index.php'. The main content area is divided into several sections:

- Pesanan yang akan:** A table listing pending orders with columns for 'Tanggal', 'No', 'Name Produk', 'Tempo', and 'Status'. The status column contains buttons for 'BAYAR', 'BATAL', 'SELESAI', and 'SOLUSIKAN'.

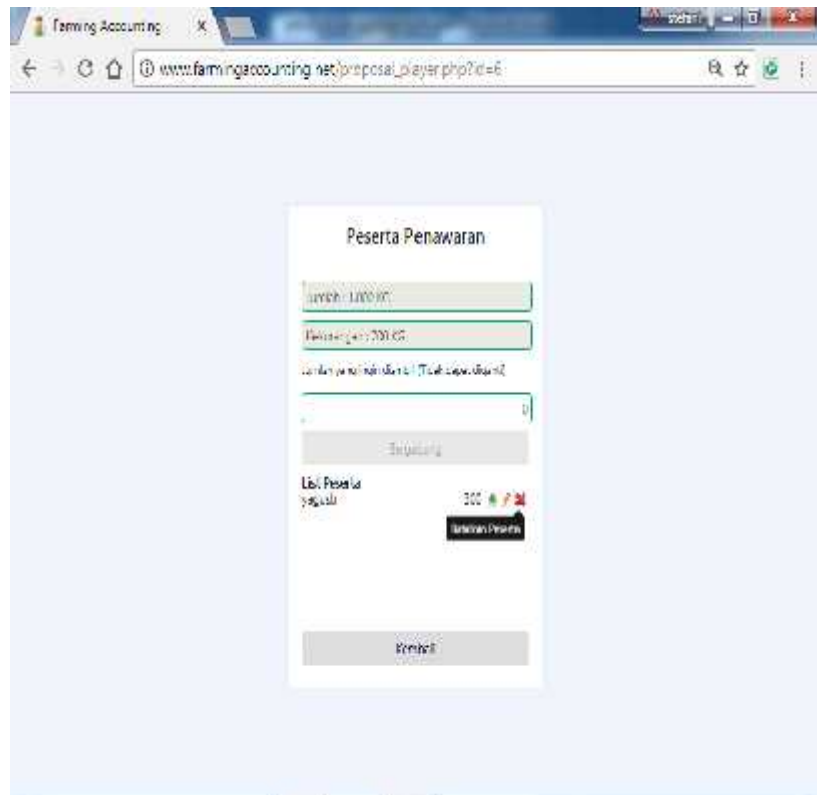
Tanggal	No	Name Produk	Tempo	Status
15/05/2018	1806181570	Ames di tambah	30/06/2018	BAYAR
15/05/2018	180618148	Ames C4	30/06/2018	SELESAI
15/05/2018	180618157	Sagu	30/06/2018	SELESAI
15/05/2018	180618156	Ames Pe. Jude	30/06/2018	SOLUSIKAN
15/05/2018	180618157	Ames Pe. Jude	30/06/2018	BATAL
- Pesanan yang sudah:** A table listing completed orders with columns for 'Tanggal', 'No', 'Name Produk', 'Tempo', and 'Status'. The status column contains buttons for 'SELESAI', 'SOLUSIKAN', and 'SELESAI'.

Tanggal	No	Name Produk	Tempo	Status
15/05/2018	180618157	Sagu	30/06/2018	SELESAI
15/05/2018	180618156	Ames Pe. Jude	30/06/2018	SOLUSIKAN
15/05/2018	180618148	Ames C4	30/06/2018	SELESAI
- Data Produk:** A table with columns for 'No', 'W. jual', and 'Name Produk'. It contains a single entry: 'Ames Pe. Jude'.
- Statistik:** A section showing summary statistics:
  - Pesanan yang di kirim: (2 / 3)
  - Pesanan yang sukses: (2 / 3)
  - Pesanan yang gagal: (1 / 3)

2. Administrator mengecek detail pesanan dengan mengklik pesanan tersebut.



3. Administrasi akan mendapat tampilan sebagai berikut:



### 5.3.5 Mengkonfirmasi pesanan yang telah diterima :

- A. Jumlah pesanan yang diterima
- B. Mengubah jumlah ( bisa menambah atau mengurangi)
- C. Menghapus peserta yang mengikuti tender Contoh : dengan alasan peserta masuk blacklist karena jarang memenuhi pesanan yang dia janjikan.

Farming Accounting X

www.farmingaccounting.net/proposal.php?method=info&id=6

### Lihat / Ubah Data Proposal

nama_dok:	
nama_dok:	
nama_dok:	
nama_dok:	
nama_dok:	1.000
nama_dok:	20.000
nama_dok:	22.000.000
nama_dok:	
nama_dok:	
nama_dok:	

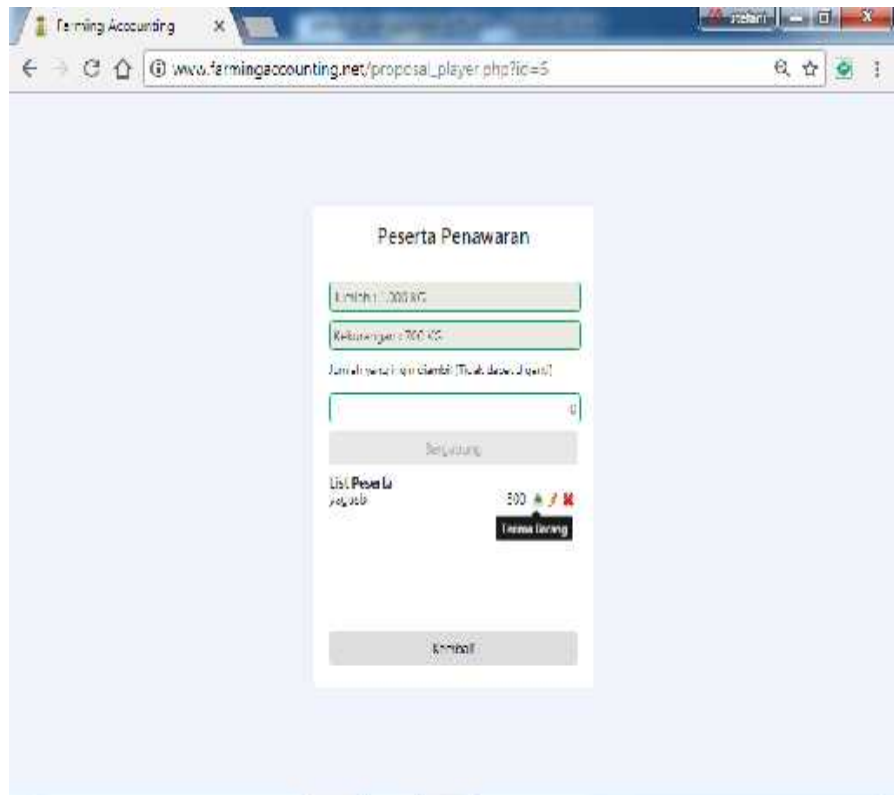
**Simpan**

**Print**

**Detail**

**Refresh**

**Cancel**



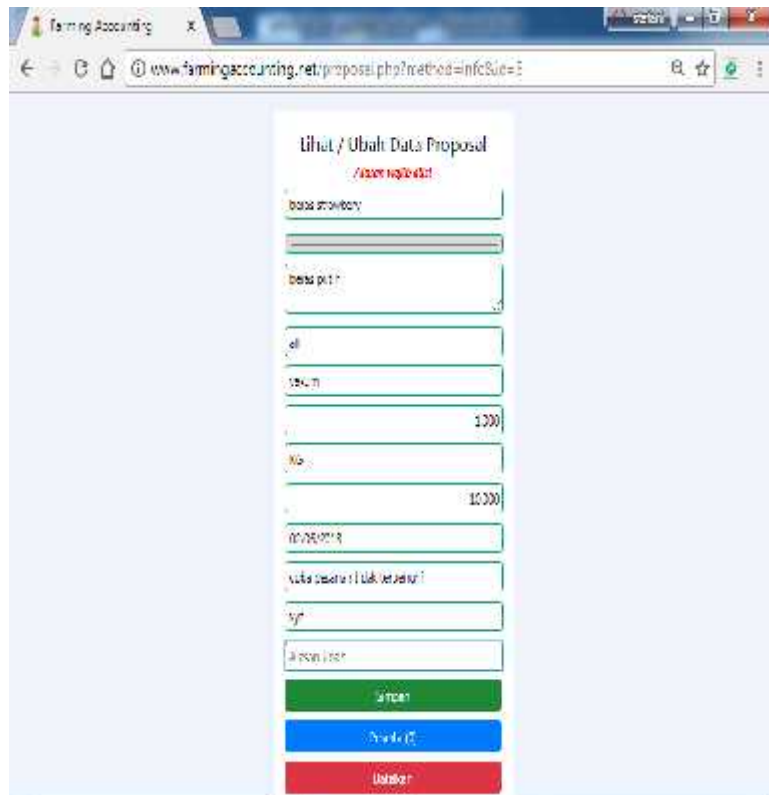
### 5.3.6 Menutup Penawaran

Penawaran yang dilakukan memiliki batas waktu. Jika waktu penawaran habis maka bisa dilakukan :

1. Admin menekan icon i pada produk yang ditawarkan

Dengan menekan icon i maka akan muncul deskripsi penawaran, dan kondisi penawaran yang ada.

Tampilannya dapat dilihat pada gambar berikut ini :



2. Jika pesanan telah terpenuhi maka admin dapat menyelesaikan penawaran

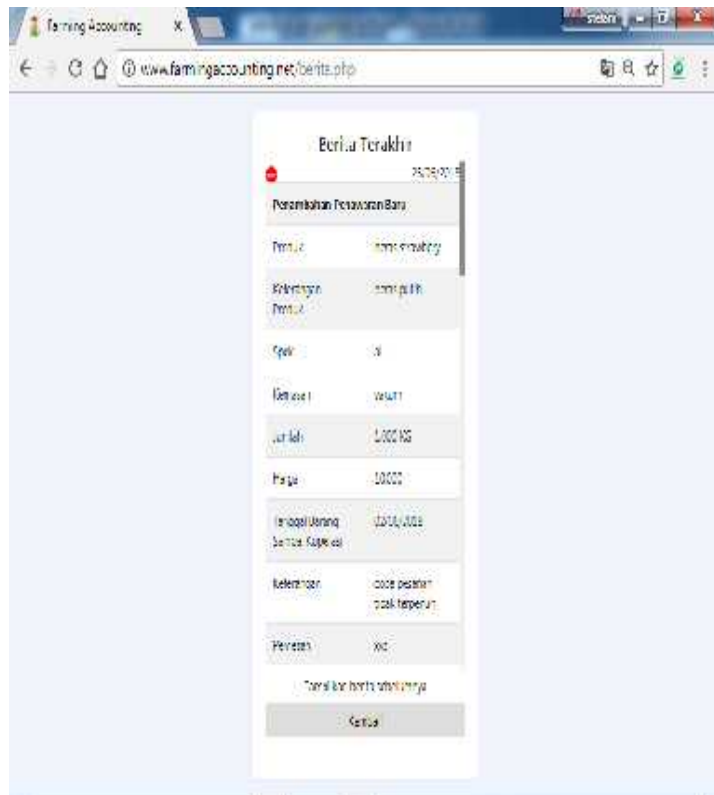
3. Jika pesanan tidak terpenuhi, maka ada 3 prosedur yang dapat dilakukan oleh admin:

1. Membatalkan pesanan, dengan cara menekan tombol Batal

2. Memperpanjang waktu tender, dilakukan dengan cara mengubah data & menyertakan alasan
3. Merubah kuantitas sesuai yang tersedia, supaya transaksi bisa dielesaikan. Dengan cara mengubah data & menyertakan alasan

### **5.3.7 Membuat Notifikasi**

Administrator tidak perlu membuat notifikasi untuk peserta dalam prosedur tersendiri. Tindakan apapun yang dilakukan akan membuat sistem mengenerate berita yang akan terkases oleh semua peserta yang login. Notif yang yang belum terbaca kan diberi label new. Sedangkan notif/berita yang sudah dibaca sebelumnya dapat dilihat dengan mengklik tampilan sebelumnya.

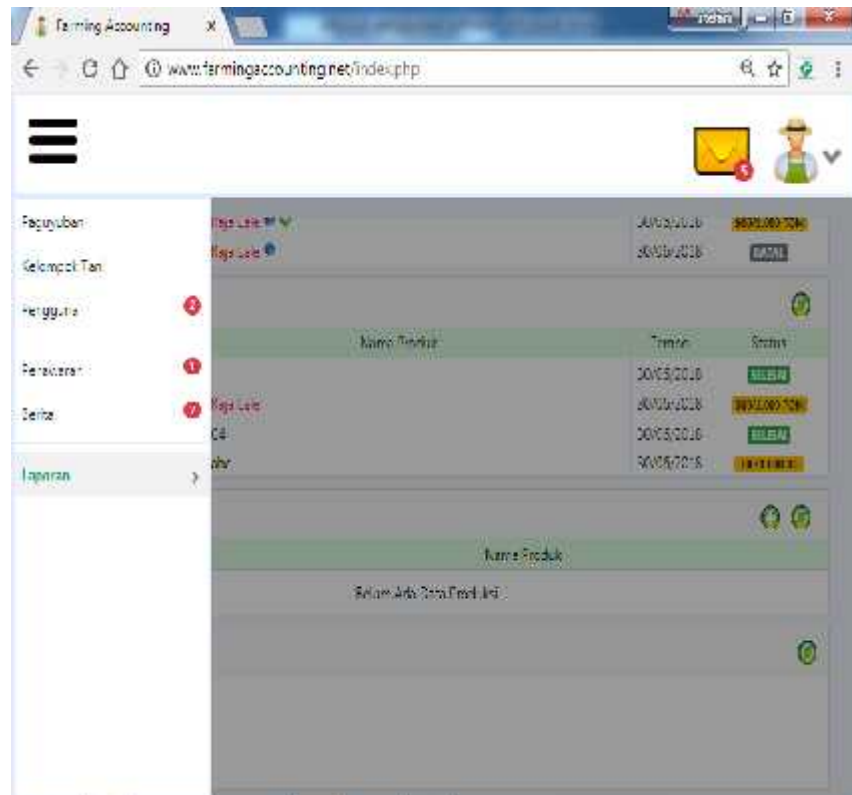


### 5.3.8 Prosedur Pembuatan Laporan

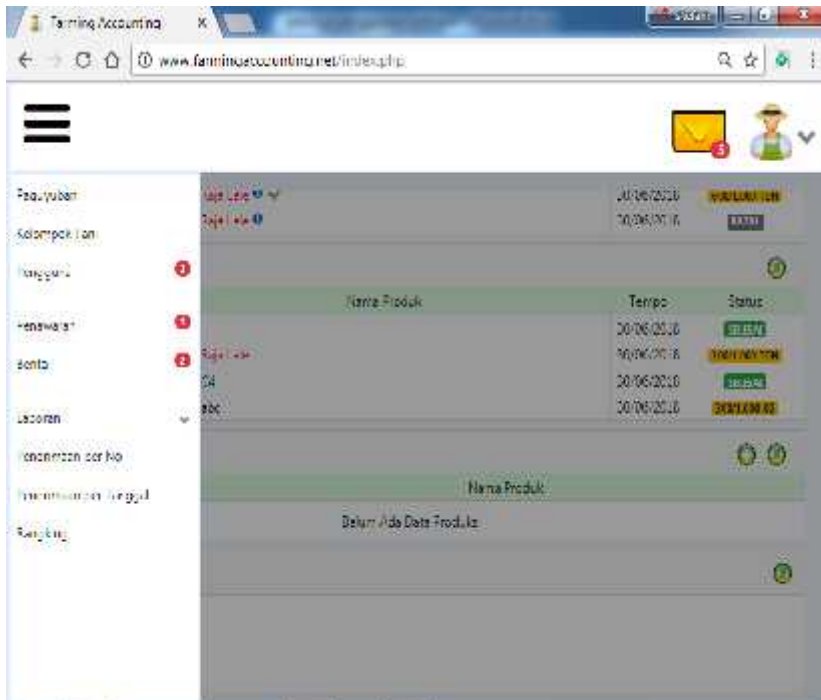
Langkah – langkah yang harus dilakukan:

1. Admin login
2. Admin menekan tombol garis tiga yang ada di paling kiri, maka akan muncul tampilan :





3. Tekan baris laporan maka akan muncul beragam laporan yang dapat disajikan oleh sistem.



4. Tekan baris Laporan penerimaan pesanan maka akan muncul tampilan berikut ini:



5. Masukan kode pesanan. Dan pilih eksport XLS

6. Sistem akan mengenerate laporan. Ada berbagai laporan yang dihasilkan.

Hasil laporannya antara lain :

a. Laporan Penerimaan Penawaran

Laporan ini menunjukkan identitas pengguna aplikasi yang sudah mau menawarkan untuk memenuhi pesanan tertentu. Perinciannya meliputi waktu submit, penawaran, petani, kelompok tani ataupun paguyuban yang menaunginya. Laporan ini diperlukan untuk merinci petani yang nantinya bertanggungjawab untuk memenuhi pesanan yang bersangkutan.

Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Add-Ins Window Help

Clipboard Font Alignment Number Styles Conditional Formatting Tables Editing

F4 Sagu 10.000 TON

LAPORAN PENERIMAAN PERAWARAN NO JB05262157					
NO	PASUYUBAN	KELOMPOK TANAH	PETANI	WAKTU SUBMIT	UNTUK YANG DITAWARKAN
1	1 BLIMI WANDANI VEYEMBU	KULDI ESTARI	Yulians	18/06/2018	Sagu 10.000 TON

Laporan Penerimaan

Microsoft Excel

Home Insert Page Layout Formulas Data Review View Add-Ins Window Help

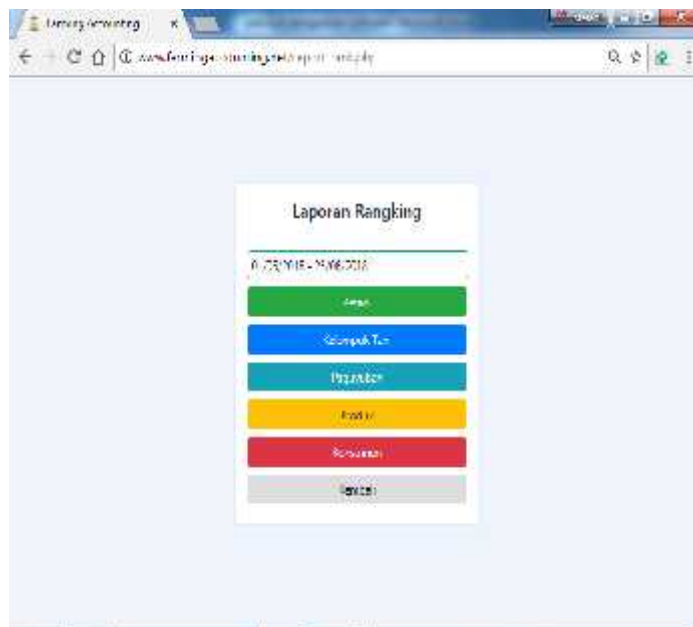
F5 Beras C1 100 TON

LAPORAN PENERIMAAN PERAWARAN PER TANGGAL 18/06/2018					
NO	PASUYUBAN	KELOMPOK TANAH	PETANI	WAKTU SUBMIT	UNTUK YANG DITAWARKAN
1	1 BLIMI WANDANI VEYEMBU	KULDI ESTARI	Yulians	18/06/2018	Sagu 10.000 TON
2	2 BLIMI WANDANI VEYEMBU	KULDI ESTARI	Yulians	18/06/2018	Beras C1 100 TON

Laporan Penerimaan

## b. Laporan Rangkaing

Laporan ini menghasilkan urutan dari prestasi pemenuhan pesanan oleh petani. Laporan ini juga mempertimbangkan kemungkinan adanya kegagalan petani dalam memenuhi pesanan. Koordinator petani dapat mempertimbangkan untuk memberikan reward ataupun sanksi berdasarkan ranking tersebut. Adapun laporan ranking dapat dilihat dengan memilih icon berikut ini.



Setelah memilih laporan ranking pada periode tertentu maka sistem akan memberikan laporan ranking setiap anggota kelompok tani.

The screenshot shows a Microsoft Excel spreadsheet titled "Ranking Pelani". The spreadsheet contains a table with the following data:

RANKING PELANI PERIODE 01/05/2018 - 31/05/2018			
NO	PELANI	INDUKSI YANG LELIH	INDUKSI YANG URUS
1	Johanes	1	2
2	Joni	0	1

The status bar at the bottom of the window indicates "Ready".

**U**saha di bidang pertanian merupakan usaha yang menghadapi risiko, terutama yang berkaitan dengan kepastian harga, adanya gangguan cuaca dan iklim, pemasaran dan penjualan produknya. Produk akan laku di pasaran apabila memperhitungkan kebutuhan pasar, dan mempunyai keunggulan komparatif dan kompetitif. Sementara di luaran sana banyak sekali pesaing yang selalu bermunculan dengan ide-ide baru dan inovasinya yang membuat konsumen mempunyai banyak pilihan. Apabila layanan yang diberikan ke konsumen tidak baik, maka konsumen akan berpindah ke tempat lain. Untuk itu perlu dibuat suatu sistem yang menjadikan konsumen loyal terhadap produk yang dihasilkan dengan melakukan pembenahan dari sisi internal melalui pemanfaatan Enterprise Resource Planning (ERP) dan pembenahan dari sisi eksternal melalui Customer Relationship Management (CRM) yang mengintegrasikan dan menangani proses produksi, logistik, distribusi dan stok persediaan, invoice serta akuntansinya sehingga transaksi dan aktivitas bisnis sehari-hari seperti penjualan, pengiriman, produksi, manajemen persediaan, manajemen kualitas sumber daya manusianya, serta database dari konsumen seperti order konsumen, support yang diberikan, serta kepuasan konsumen dapat terkontrol.



**Amara Books**

Jl. Garuda 199 A Gejayan, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta  
e-mail : amara\_books@yahoo.com

 amarabooks.com  Amara Percetakan Penerbitan (Penerbit Amara Books)  @Penerbitamara

ISBN 978-602-6525-89-5



9 786026 525895