

PERANCANGAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) SISTEM PENJUALAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN AKTIVITAS PENGENDALIAN INTERNAL (STUDI KASUS DISTRIBUTOR BESI BETON DI SIDOARJO)

Irina Kusuma Dewi

Marini Purwanto *

Ariston Oki

Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya

*marini@ukwms.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received February 4, 2015

Revised April 14, 2015

Accepted May 2, 2015

Key words:

Sales Cycle, Standard Operating Procedure (SOP), Internal Control

ABSTRACT

This research is a case study research with object research CV. BJ that specializes in distributor iron concrete for building purposes. CV. BJ categorized in medium size company because it has a fairly large turnover but the operational management of sales still manual and simple. The computer is only used for the purposes of correspondence mailed course. The company had no Standard Operating Procedure (SOP) and its internal control system lacking sufficient. This research aims to analyze the sales systems and designing Standard Operating Procedure sales system in order to increase the activity of internal control of the company. With the design of this SOP, is expected to become a guideline for employees of a company, improving the company's operational activities, and improve the internal control system related to sales. The contents of this study is to identify and analyze the existing problems in the company's sales cycle and improved each of these problems procedures, the evaluation of the organizational structure and internal control and made the preparation of SOP. The data obtained by the organizational structure, job descriptions, systems and procedures of the sales cycle, and documents related to the sales cycle. The methods used in collecting the data used in this study is the interview directly with the owner and several employees, observation, and documentation. This research resulted in the design of Standard Operating Procedure (SOP) sales system as the standard guide the work of the employees so as to increase the activity of the internal control.

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan objek penelitian CV. BJ di Sidoarjo yang bergerak dalam bidang distributor besi beton untuk keperluan bangunan. CV. BJ dikategorikan dalam perusahaan berskala menengah karena memiliki omzet yang cukup besar namun pengelolaan operasional penjualannya masih bersifat manual dan sederhana. Komputer hanya digunakan untuk kepentingan surat menyurat saja. Perusahaan ini belum memiliki Standard Operating Procedure (SOP) dan sistem pengendalian internalnya kurang cukup memadai. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sistem penjualan dan merancang Standar Operasi Prosedur (SOP) sistem penjualan dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian internal perusahaan. Dengan adanya perancangan SOP ini, diharapkan dapat menjadi pedoman kerja bagi karyawan perusahaan, memperlancar aktivitas operasional perusahaan, dan meningkatkan pengendalian internal terkait sistem penjualan. Isi dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang ada pada siklus penjualan perusahaan dan dari permasalahan tersebut diperbaiki setiap prosedurnya, evaluasi struktur organisasi dan pengendalian internal serta dibuat penyusunan SOP. Data-data yang diperoleh yaitu struktur organisasi, deskripsi kerja, sistem dan prosedur siklus penjualan, dan dokumen-dokumen yang terkait dengan siklus penjualan. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data-data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu wawancara langsung dengan pemilik dan beberapa karyawan, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan perancangan Standard Operating Procedure (SOP) sistem penjualan sebagai pedoman kerja para karyawan sehingga dapat meningkatkan aktivitas pengendalian internal

PENDAHULUAN

Saat ini dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat pesat. Persaingan bisnis semakin

meningkat dan setiap perusahaan dituntut untuk mampu beradaptasi dalam mempertahankan kemajuan bisnisnya. Salah satu perkembangan terpenting pada saat ini adalah penyediaan sistem informasi yang dapat menunjang seluruh aktivitas operasional perusahaan. Tentunya sistem informasi tersebut harus menghasilkan suatu informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Selain itu, sistem pengendalian internal perusahaan juga harus memadai agar dapat mencapai tujuan perusahaan dan berfungsi sebagai kontrol apakah aktivitas yang dilakukan sesuai dengan prosedur atau kebijakan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Dalam rangka menciptakan sistem pengendalian internal yang memadai, terdapat suatu alat yang dapat digunakan sebagai kontrol dan pedoman sistem kerja yaitu *Standard Operating Procedure* (SOP). Menurut Widiastuti (2013), SOP adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur, dan sistematis. SOP sangat penting karena perusahaan dapat memastikan bahwa setiap tindakan atau keputusan yang diambil dapat berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan tujuan perusahaan. Manfaat SOP bagi perusahaan menurut Tambunan (2011:30-31, dalam Meryanti 2012:30) adalah sebagai dasar dalam kontrol atas pelaksanaan penerapan SOP dalam perusahaan. Penerapan SOP dengan baik akan menghasilkan kelancaran aktivitas operasional perusahaan, kepuasan pelanggan, serta menjaga nama baik dan kualitas perusahaan sehingga perusahaan dapat bertahan dalam kondisi bisnis yang semakin ketat ini khususnya persaingan di bidang penjualan barang dagang.

Pada umumnya, SOP diterapkan pada seluruh aktivitas operasional perusahaan terutama pada aktivitas penjualan. Penjualan merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar dari aktivitas operasional perusahaan dan merupakan aktivitas rutin yang dilakukan demi kelangsungan hidup perusahaan. Sistem penjualan yang baik harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan perusahaan. Penjualan dapat terjadi secara tunai maupun kredit. Penjualan tunai lebih memudahkan perusahaan dalam melakukan transaksi penjualan daripada penjualan kredit sehingga permasalahan yang terjadi dalam perusahaan lebih mengacu pada penjualan kredit.

Transaksi penjualan sangat berpengaruh pada besarnya laba yang diperoleh perusahaan. Suwardjono (2005) berpendapat bahwa transaksi penjualan adalah transaksi pertukaran aset secara aktual bukan transaksi kontrak itu sendiri. Jika sistem penjualan tidak memiliki sistem yang baik, maka akan merugikan perusahaan bahkan perusahaan dapat mengalami kemunduran/kebangkrutan. Oleh karena itu, dengan adanya perancangan SOP, diharapkan sistem penjualan dapat berjalan dengan efektif dan membantu meminimalkan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan serta dapat meningkatkan aktivitas pengendalian internal.

Objek penelitian ini adalah CV. BJ yang merupakan perusahaan dagang di daerah Sidoarjo yang bergerak dalam bidang distributor besi beton untuk keperluan bangunan. Jumlah karyawan kantor pada perusahaan ini adalah 12 orang dan total seluruh karyawan adalah 53 orang. Perusahaan ini dikategorikan dalam perusahaan berskala menengah dengan penjualan besi beton mencapai 1.500 ton/bulan dan omzetnya tinggi. Perusahaan adalah distributor utama karena posisinya langsung berada di bawah pabrik. Perusahaan ini melayani penjualan secara grosir/eceran, dengan pasar utamanya adalah kontraktor/pemborong bangunan dan toko-toko/pemasok bahan bangunan. Penjualan yang sering terjadi pada CV. BJ adalah penjualan kredit karena besi beton harganya cukup mahal.

Pada CV. BJ, sistem penjualannya bersifat manual bahkan dibidang masih tradisional dan sederhana. Perusahaan bergantung pada usaha dan tangan manusia Komputer hanya digunakan sebatas surat menyurat/pembuatan dokumen tertentu, tidak untuk pengelolaan operasional perusahaan. Selain itu, perusahaan belum memiliki SOP dan memiliki sistem pengendalian internal yang belum cukup memadai. Hal ini tampak pada permasalahan yang dihadapi perusahaan yaitu pertama, kesulitan dalam pencarian dokumen atau terjadi pembuatan dokumen baru tanpa diketahui siapapun karena setiap bagian saat membuat dokumen tidak memberi nomor dokumen pada kolom yang sudah tersedia dan antara jenis dokumen yang satu dengan yang lain kadang ditaruh sembarangan/ditumpuk sehingga memakan waktu dalam pencarian dokumen dan dapat merugikan perusahaan jika terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen baru. Kedua, pelanggan seringkali mengingkari adanya pesanan karena tidak ada bukti bahwa pelanggan telah memesan barang dan bagian penjualan hanya mencatat pesanan pada buku order penjualan sehingga perusahaan dapat rugi karena telah memesan barang kepada pemasok dan stok barang menumpuk. Ketiga, piutang pernah tak

tertagih dan proses penagihan terhambat karena perusahaan tidak memberikan batas kredit untuk tiap pelanggan sehingga saldo piutang pelanggan menumpuk dan dapat semakin besar yang dapat merugikan perusahaan.

Permasalahan lainnya yaitu, pemrosesan pesanan pelanggan terhambat atau perusahaan dapat kehilangan penjualan karena bagian kantor khususnya bagian penjualan tidak mempunyai daftar persediaan barang yang ada di gudang dan kepala gudang tidak membuat rekapan persediaan setiap harinya sehingga perusahaan tidak dapat mempertahankan pelanggan lama maupun baru dan pelanggan bisa berpindah ke lain tempat. Selain itu, bagian pengiriman melakukan pencurian uang yang didapat dari pelanggan pada siklus penjualan tunai (barang dikirim) karena perusahaan menganggap lebih efisien jika bagian pengiriman setelah mengirim barang langsung menerima uang pelunasan dari pelanggan padahal sebenarnya ada risikonya. Akibatnya perusahaan rugi karena uang yang didapat dari bagian pengiriman ternyata kurang.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, maka peneliti tertarik untuk merancang suatu SOP pada sistem penjualan yang belum dimiliki oleh CV. BJ. Dengan adanya SOP, diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan aktivitas pengendalian internal CV. BJ. Selain itu, dapat mempermudah dan memperlancar kerja para karyawan dalam melakukan sistem penjualan perusahaan sesuai prosedur standar sehingga dapat memberikan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan-permasalahan yang terjadi disebabkan karena sistem penjualan pada CV. BJ masih dilakukan secara sederhana dan perusahaan belum memiliki SOP serta pengendalian internal yang memadai. Oleh karena itu, permasalahan yang akan dibahas adalah bagaimana menganalisis sistem penjualan dan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) sistem penjualan dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian internal pada CV. BJ? Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis sistem penjualan dan merancang *Standard Operating Procedure* (SOP) sistem penjualan dalam rangka meningkatkan aktivitas pengendalian internal pada CV. BJ agar dapat mengatasi dan membantu memberikan solusi terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi pada perusahaan.

KAJIAN LITERATUR

Landasan Teori Sistem

Menurut O'Brien (2006), sistem adalah sekelompok elemen yang saling berhubungan atau berinteraksi hingga membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan tertentu dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan". Sedangkan menurut Hall (2007), sistem adalah kelompok dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang saling berhubungan yang berfungsi dengan tujuan yang sama. Kemudian menurut Jogiyanto (2005), sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang saling berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem adalah serangkaian elemen/komponen yang saling terkait untuk mencapai suatu tujuan tertentu khususnya dalam aktivitas operasional perusahaan agar memudahkan kelancaran arus informasi. Menurut Jogiyanto (2005), sistem memiliki beberapa karakteristik antara lain:

1. **Komponen Sistem**
Suatu sistem terdiri dari sekelompok komponen yang saling bekerja sama membentuk satu kesatuan tertentu.
2. **Batasan Sistem**
Merupakan daerah yang membatasi antara satu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.
3. **Lingkungan Luar Sistem**
Lingkungan luar sistem adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem dan dapat bersifat menguntungkan atau merugikan.
4. **Penghubung Sistem**
Merupakan media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem lainnya. Melalui penghubung ini memungkinkan keluaran (*output*) dari satu subsistem menjadi masukan (*input*) untuk subsistem lainnya.

5. Masukan Sistem
Merupakan energi yang dimasukkan ke dalam sistem. Masukan dapat berupa *maintenance input* dan *signal input*. *Maintenance input* adalah energi yang dimasukkan supaya sistem tersebut dapat beroperasi dengan benar. Sedangkan *signal input* adalah energi yang diproses sehingga dapat menghasilkan suatu *output*.
6. Keluaran Sistem
Merupakan hasil dari pengolahan energi dan diklasifikasikan menjadi suatu keluaran yang berguna sebagai masukan untuk subsistem yang lain.
7. Pengolahan Sistem
Suatu sistem yang akan mengolah masukan menjadi keluaran.
8. Sasaran Sistem
Merupakan suatu arah atau sasaran dimana sasaran dari sistem sangat menentukan masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan oleh sistem.

Sistem Informasi

Menurut Gondodiyoto (2007), sistem informasi merupakan beberapa komponen atau sumber daya dan jaringan prosedur yang saling berhubungan, dan bertujuan untuk mengolah data menjadi informasi dimana informasi tersebut dapat digunakan untuk mencapai sasaran tertentu. Pendapat Hall (2007) menyatakan bahwa sistem informasi merupakan serangkaian prosedur formal yang berawal dari pengumpulan data yang diolah menjadi informasi lalu didistribusikan ke para pengguna yang berkepentingan. Pendapat lainnya menurut Leitch dan Davis (Davis 1983:6, dalam Jogiyanto, 2005) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang menggabungkan kebutuhan pengelolaan data-data dan transaksi harian perusahaan, bersifat manajerial, mendukung kegiatan operasi, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi serta menyediakan laporan keuangan yang berguna bagi pihak eksternal. Dari beberapa pengertian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah serangkaian komponen atau sub-sub sistem yang saling berhubungan dimana data diolah menjadi informasi yang berguna untuk kepentingan perusahaan terutama dalam pengambilan keputusan bagi pihak eksternal. Beberapa tujuan dari sistem informasi menurut Hall (2007):

- a. Mendukung fungsi penyediaan pihak manajemen
Tanggung jawab pihak manajemen adalah mengelola sumber daya perusahaan dengan baik. Sistem informasi dapat menyediakan informasi terhadap penggunaan sumber daya ke pihak eksternal melalui laporan keuangan dan laporan lain.
- b. Mendukung pengambilan keputusan oleh manajemen
Sistem informasi akan memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pihak manajemen untuk melaksanakan tanggung jawab dalam pengambilan keputusan.
- c. Mendukung operasional harian perusahaan
Sistem informasi juga akan menyediakan informasi bagi para pelaku operasional untuk membantu mereka melaksanakan pekerjaan rutin dengan cara yang efektif dan efisien.

Sistem Informasi Akuntansi (SIA)

Menurut Rama dan Jones (2009), sistem informasi akuntansi adalah subsistem dari sistem informasi manajemen yang menyediakan informasi akuntansi, keuangan, dan informasi lain yang diperoleh dari proses rutin transaksi akuntansi. Sedangkan pendapat Jogiyanto (2005) yaitu SIA adalah kumpulan kegiatan-kegiatan dari organisasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi keuangan dan informasi yang didapatkan dari transaksi data untuk tujuan pelaporan internal kepada manajer untuk digunakan dalam pengendalian dan perencanaan sekarang dan operasi masa depan serta pelaporan eksternal kepada pemegang saham, pemerintah dan pihak-pihak luar lainnya.

Pendapat lainnya yaitu Romney dan Steinbart (2006) menyatakan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu proses dari sistem yang dimulai dari mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data agar menghasilkan informasi yang berguna bagi para pengambil keputusan. Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah subsistem dari sistem informasi yang mengumpulkan, memproses, dan menyediakan informasi-informasi yang berkaitan dengan transaksi akuntansi perusahaan yang berguna untuk pengambilan keputusan dan menyajikan laporan yang dibutuhkan bagi para pihak eksternal.

Beberapa fungsi dan tujuan dari sistem informasi akuntansi menurut Rama dan Jones (2009), antara lain:

1. Membuat laporan eksternal
Kegunaan sistem informasi akuntansi adalah untuk menghasilkan laporan-laporan khusus yang dapat memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan para investor, kreditur, dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.
2. Mendukung aktivitas rutinitas
Sistem informasi akuntansi digunakan untuk mendukung manajer dalam menangani aktivitas operasional rutin di dalam siklus operasi suatu perusahaan.
3. Mendukung pengambilan keputusan
Sistem informasi akuntansi diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan bagi semua tingkat dari organisasi suatu perusahaan.
4. Perencanaan dan pengendalian
Sistem informasi akuntansi dibutuhkan dalam merencanakan dan mengendalikan seluruh aktivitas operasional perusahaan.
5. Implementasi pengendalian internal
Pengendalian internal meliputi kebijakan, prosedur dan sistem informasi yang digunakan untuk melindungi aset perusahaan dari kecurangan, peluang tindakan pencurian dan penggelapan dana untuk menjaga keakuratan data keuangan.

Prinsip-prinsip yang harus diperhatikan dalam mengembangkan sistem informasi akuntansi menurut Gondodiyoto (2007), antara lain:

1. Keseimbangan biaya dan manfaat
Sistem akuntansi suatu perusahaan harus disusun dengan baik sesuai kebutuhan perusahaan dan bermanfaat bagi perusahaan tetapi dengan biaya yang seminimal mungkin.
2. Luwes dan dapat memenuhi perkembangan teknologi
Perkembangan teknologi yang semakin pesat berdampak pada perusahaan agar dapat beradaptasi dengan lingkungan dan perkembangan teknologi yang modern. Selain itu, sistem akuntansi harus luwes dalam menghadapi perkembangan tersebut.
3. Pengendalian internal yang memadai
Suatu sistem akuntansi harus dapat menyediakan informasi akuntansi yang diperlukan bagi pengelola perusahaan sebagai pengendalian internal dan pertanggungjawaban kepada pemilik maupun pihak-pihak lain.
4. Sistem pelaporan yang efektif
Sistem akuntansi harus dapat menyediakan laporan-laporan yang mendukung kegiatan operasional perusahaan dan menyajikan informasi yang relevan dan dapat dipahami oleh pihak yang berkepentingan.

Siklus Penjualan

Penjualan merupakan aktivitas rutin yang dilakukan perusahaan demi keberlangsungan hidup perusahaan. Penjualan menentukan laba/rugi yang diperoleh perusahaan. Menurut Suwardjono (2005), definisi penjualan merupakan pertukaran barang/jasa yang dijual dengan kas yang diterima dari pembeli baik secara tunai maupun kredit. Menurut Kieso, Weygandt, dan Warfield (2010a:341), penjualan hanya terjadi dan bisa dicatat apabila memenuhi kondisi berikut:

1. Perusahaan telah memindahkan aktiva yang dimiliki baik dalam hal risiko dan manfaat serta berada di luar jangkauan perusahaan.
2. Penerima aktiva memiliki hak penuh dalam memiliki aktiva yang telah dibeli.
3. Perusahaan sudah tidak berhak atas aktiva yang telah dijual meskipun aktiva tersebut belum dilunasi oleh pembeli.

Siklus penjualan adalah urutan-urutan sejak diterimanya pesanan dari pelanggan, pengiriman barang, pembuatan faktur (penagihan) dan pencatatan penjualan dalam laporan. Siklus penjualan melibatkan beberapa bagian dalam perusahaan dengan maksud agar penjualan yang terjadi dapat diawasi dengan baik.

Penjualan dibagi menjadi dua yaitu penjualan tunai dan kredit. Menurut Mulyadi (2001:455), penjualan tunai dilakukan oleh perusahaan dengan mengharuskan pelanggan melakukan pembayaran

terhadap barang yang dibeli sebelum produk diserahkan kepada pelanggan. Setelah uang diterima oleh perusahaan, maka produk akan diberikan ke pelanggan dan transaksi penjualan tunai kemudian dicatat oleh pihak yang berwenang. Menurut Mulyadi (2001), siklus penjualan tunai terdiri dari prosedur-prosedur berikut:

- a. **Prosedur Order Penjualan**
Pada prosedur ini fungsi penjualan menerima order dari pelanggan dan membuat faktur penjualan tunai untuk pelanggan yang melakukan pembayaran harga produk ke fungsi kas.
- b. **Prosedur Penerimaan Kas**
Pada prosedur ini fungsi kas menerima pembayaran harga barang dari pelanggan dan memberikan bukti pembayaran (berupa pita register kas dan cap "lunas" pada faktur penjualan tunai) kepada pelanggan agar bukti tersebut dapat diserahkan ke fungsi pengiriman dalam melakukan pengambilan produk.
- c. **Prosedur Penyerahan Barang**
Pada prosedur ini fungsi gudang menyiapkan barang dan fungsi pengiriman menyerahkan barang kepada pelanggan.
- d. **Prosedur Pencatatan Penjualan Tunai**
Pada prosedur ini fungsi akuntansi mencatat transaksi penjualan tunai dalam jurnal penjualan dan jurnal penerimaan kas serta mencatat stok persediaan pada kartu persediaan.
- e. **Prosedur Penyetoran Kas ke Bank**
Pada prosedur ini fungsi kas menyetorkan uang hasil penjualan ke bank dalam jumlah yang utuh.
- f. **Prosedur Pencatatan Penerimaan Kas**
Pada prosedur ini fungsi akuntansi mencatat penerimaan kas pada jurnal penerimaan kas berdasarkan bukti setoran.
- g. **Prosedur Pencatatan Harga Pokok Penjualan.**
Pada prosedur ini fungsi akuntansi membuat rekapitulasi harga pokok penjualan berdasarkan stok yang dicatat dalam kartu persediaan.

Fungsi-fungsi yang terkait dalam siklus penjualan tunai menurut Mulyadi (2001) antara lain:

- a. **Fungsi Penjualan**
Fungsi ini bertanggung jawab untuk menerima order dari pelanggan, mengisi faktur penjualan tunai dan menyerahkan faktur tersebut kepada pelanggan yang melakukan pembayaran harga produk ke fungsi kas.
- b. **Fungsi Kas**
Fungsi ini bertugas dalam penerimaan kas dari pelanggan.
- c. **Fungsi Gudang**
Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyiapkan produk sesuai dengan pesanan pelanggan, serta menyerahkan produk tersebut ke fungsi pengiriman.
- d. **Fungsi Pengiriman**
Fungsi ini bertanggung jawab untuk mengemas produk dan menyerahkan produk yang telah dibayar kepada pelanggan.
- e. **Fungsi Akuntansi**
Fungsi ini bertanggung jawab sebagai pencatat transaksi penjualan dan penerimaan kas dan pembuat laporan penjualan.

Dokumen-dokumen yang digunakan dalam siklus penjualan tunai adalah faktur penjualan tunai, pita register kas, *credit card sales slip*, *bill of lading*, faktur penjualan COD, bukti setor bank, dan rekap harga pokok penjualan.

Penjualan kredit biasanya dilaksanakan oleh perusahaan dengan meninjau terlebih dahulu apakah pelanggan tersebut mendapatkan persetujuan kredit atau tidak untuk menghindari terjadinya piutang tak tertagih. Pelanggan diberi jangka waktu oleh perusahaan untuk melunasi piutangnya sesuai dengan kesepakatan awal saat pelanggan melakukan pesanan. Menurut Mulyadi (2001), penjualan kredit terjadi apabila perusahaan telah memenuhi order dari pelanggan dengan melakukan pengiriman barang atau penyerahan jasa, untuk jangka waktu tertentu perusahaan memiliki piutang kepada pelanggan. Piutang usaha adalah piutang yang timbul karena penjualan produk atau penyerahan jasa dalam jumlah tertentu dan pembayarannya dilakukan kemudian hari sesuai dengan kesepakatan dengan pelanggan. Siklus penjualan kredit menurut Mulyadi (2001) terdiri dari prosedur berikut:

1. Prosedur order penjualan
Pada prosedur ini fungsi penjualan menerima order dari pelanggan.
2. Prosedur persetujuan kredit
Pada prosedur ini fungsi kredit meninjau terlebih dahulu apakah pelanggan telah memenuhi kriteria kredit. Jika telah memenuhi, fungsi kredit melakukan otorisasi kredit.
3. Prosedur pengiriman
Pada prosedur ini fungsi gudang menyiapkan barang dan diserahkan ke bagian pengiriman lalu produk dikirim ke tempat pelanggan.
4. Prosedur penagihan
5. Pada prosedur ini fungsi penagihan membuat dan mengirimkan faktur kepada pelanggan untuk melakukan penagihan piutang.
6. Prosedur pencatatan piutang
Pada prosedur ini fungsi akuntansi mencatat piutang, membuat dan mengirimkan pernyataan piutang kepada debitur serta membuat laporan penjualan.

Fungsi-fungsi yang terkait dengan siklus penjualan kredit antara lain:

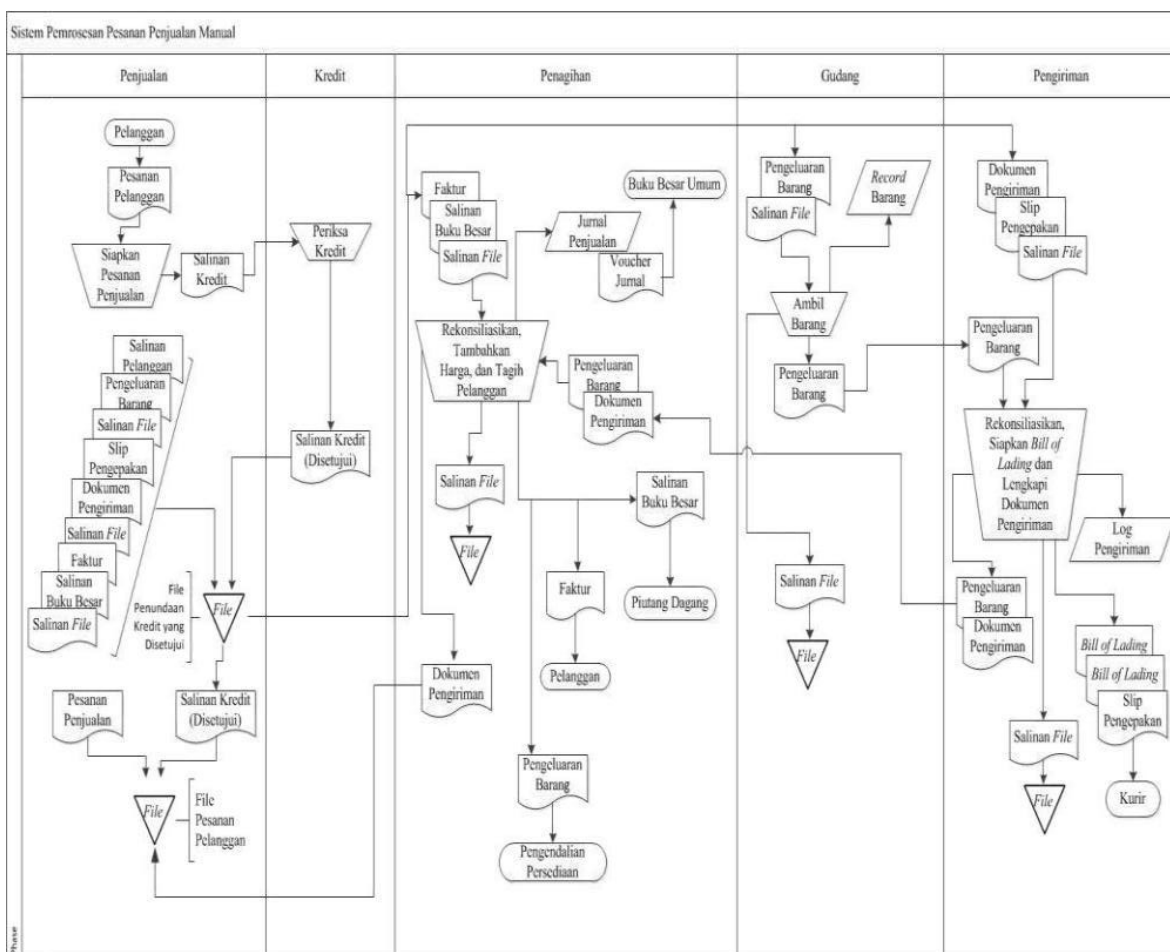
- a. Fungsi Penjualan
Fungsi ini bertanggung jawab untuk menerima order dari pelanggan, meminta persetujuan kredit dari bagian kredit, menentukan tanggal pengiriman barang yang akan dikirim, membuat surat order pengiriman.
- b. Fungsi Kredit
Fungsi ini bertanggung jawab untuk mengotorisasi penjualan kredit dan memeriksa status kredit pelanggan.
- c. Fungsi Gudang
Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyimpan dan menyiapkan barang yang dipesan oleh pelanggan serta menyerahkan barang ke bagian pengiriman.
- d. Fungsi Pengiriman
Fungsi ini bertanggung jawab untuk menyerahkan barang kepada pelanggan berdasarkan surat order pesanan dan menyimpan produk-produk di gudang dengan baik untuk memastikan tidak ada produk yang keluar tanpa diotorisasi oleh bagian penjualan.
- e. Fungsi Penagihan
Fungsi ini bertanggung jawab untuk membuat dan mengirimkan faktur kepada pelanggan untuk melakukan penagihan piutang. Faktur dibuat rangkap agar dapat diberikan ke bagian akuntansi dalam melakukan pencatatan transaksi penjualan.
- f. Bagian Akuntansi
Fungsi ini bertanggung jawab untuk mencatat piutang yang timbul dari transaksi penjualan kredit, membuat dan mengirimkan pernyataan piutang kepada debitur serta membuat laporan penjualan.
Dalam siklus penjualan kredit, dokumen-dokumen yang digunakan antara lain penawaran harga (PH), *order form*, *memo*, *purchase order* (PO), berita acara penerimaan, surat jalan, faktur, faktur pajak, dan kuitansi.

Penjualan dapat diproses secara manual atau komputerisasi. Menurut Kieso, Weygandt, dan Warfield (2010b), sistem akuntansi manual menunjukkan bahwa setiap proses dari siklus akuntansi dikerjakan oleh tangan manusia. Misalnya seseorang yang mencatat transaksi-transaksi penjualan pada jurnal dan buku besar secara manual. Prosedur manual menurut Hall (2007) meliputi:

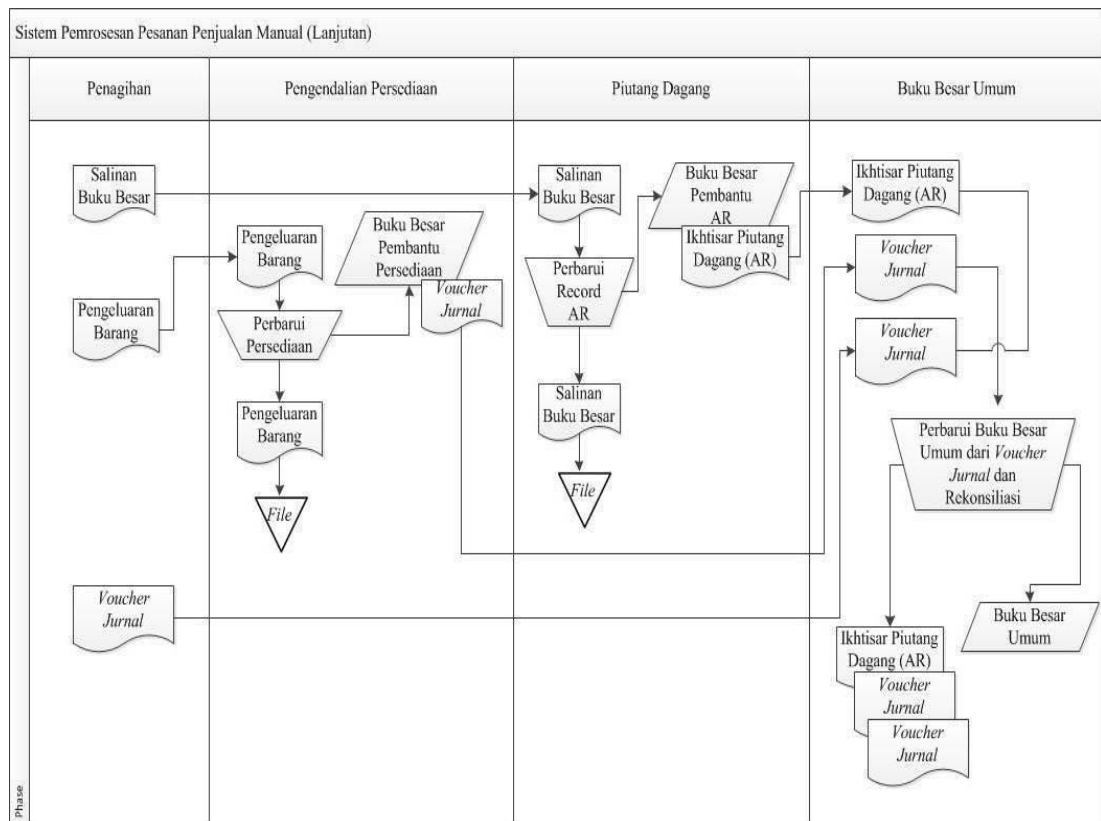
1. Departemen Penjualan
Departemen ini bertugas menerima order dari pelanggan. Dokumen khusus yang digunakan adalah pesanan penjualan (*Sales Order*) yang berisi perincian pesanan pelanggan.
2. Departemen Kredit
Departemen ini bertugas mengotorisasi transaksi penjualan kredit, apakah sudah sesuai dengan kebijakan kredit perusahaan.
3. Departemen Gudang
Departemen ini menerima salinan surat pengeluaran barang dari departemen penjualan supaya dapat mempersiapkan barang yang telah dipesan oleh pelanggan.
4. Departemen Pengiriman
Departemen ini menerima salinan slip pengepakan dan dokumen pengepakan dari departemen

- penjualan. Barang yang telah disiapkan beserta dengan slip pengepakan dikirim ke pelanggan.
5. Departemen Penagihan
Departemen ini menerima faktur, salinan buku besar, dan salinan *file* pesanan penjualan dari departemen penjualan. Langkah-langkah yang dilakukan yaitu: (1) Membandingkan barang dan jumlah pada faktur dan salinan buku besar dengan dokumen pengeluaran barang dan dokumen pengiriman, (2) Menyesuaikan faktur dengan salinan buku besar, (3) Mengirim faktur ke pelanggan dan mengirim dokumen pengiriman ke departemen penjualan.
 6. Departemen Pengendalian Persediaan
Departemen ini menggunakan dokumen pengeluaran barang untuk memperbarui akun buku besar pembantu persediaan. Setelah akhir periode, nilai persediaan akhir diringkaskan dalam voucher jurnal dan dikirim ke departemen buku besar umum.
 7. Departemen Piutang Dagang
Departemen ini bertugas membukukan salinan buku besar pesanan penjualan ke buku besar pembantu piutang dagang.
 8. Departemen Buku Besar Umum
Departemen ini bertugas untuk mendeteksi berbagai kesalahan melalui voucher jurnal dari departemen penagihan dan pengendalian persediaan serta ikhtisar akun dari departemen piutang dagang.

Berikut merupakan bagan alir sistem pemrosesan pesanan penjualan manual:



Gambar 1. Bagan Alir Sistem Pemrosesan Pesanan Penjualan Manual
Sumber: Hall (2007)



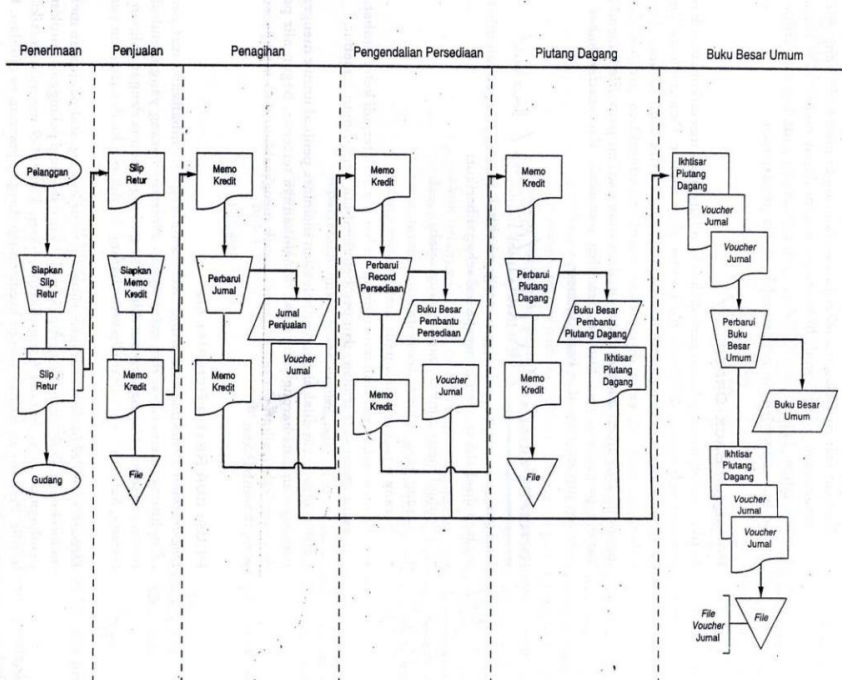
Gambar 2. Bagan Alir Sistem Pemrosesan Pesanan Penjualan Manual (Lanjutan)
Sumber: Hall (2007)

Retur penjualan jarang terjadi pada perusahaan. Menurut Mulyadi (2001), transaksi retur penjualan terjadi ketika jika perusahaan menerima komplain dari pelanggan atas produk yang rusak/cacat kemudian dilakukan pengembalian produk oleh pelanggan. Pada saat tertentu, pelanggan melakukan retur barang bisa karena barang tidak sesuai dengan pesanan pelanggan, barang rusak/cacat, terjadi kerusakan pada saat pengiriman, maupun pelanggan tidak mau menerima barang karena keterlambatan penjual dalam mengirim barang. Prosedur retur penjualan menurut Hall (2007) meliputi:

1. Departemen Penerimaan Barang
Barang yang telah diterima dari pelanggan, dibawa ke gudang dengan salinan slip retur barang yang telah dipersiapkan.
2. Departemen Penjualan
Salinan slip retur barang diterima dari departemen penerimaan barang dan memo kredit disiapkan departemen penjualan sebagai bukti sah bagi pelanggan untuk menerima pembayaran atas barang yang telah diretur pelanggan.
3. Departemen Kredit
Manajer kredit mempertimbangkan kebijakan returnnya. Jika setuju atas retur tersebut, manajer kredit mengotorisasi memo kredit dan dikembalikan ke departemen penjualan.
4. Departemen Penagihan
Staf penagihan menerima memo kredit dari departemen penjualan dan mengirimkan ke departemen pengendalian persediaan. Staf penagihan mencatat kredit dalam jurnal penjualan.
5. Departemen Pengendalian
Persediaan dan Piutang Dagang Departemen ini bertugas menyesuaikan catatan persediaan dan memberikan memor kredit ke departemen piutang supaya rekening pelanggan dapat disesuaikan. Departemen pengendalian persediaan merangkum total persediaan yang berkurang pada *voucher jurnal* dan departemen piutang dagang membuat rangkuman akun dan buku besar pembantu piutang dagang.

6. Departemen Buku Besar Umum
 Staf ini membukukan *voucher* jurnal ke akun pengendali dan merekonsiliasi rangkuman buku besar pembantu piutang dagang dengan akun pengendali piutang dagang.

Berikut merupakan bagan alir prosedur retur penjualan:



Gambar 3. Bagan Alir Prosedur Retur Penjualan
 Sumber: Hall (2007)

Teknik Pendokumentasian (Bagan Alir/Flowchart)

Berikut merupakan simbol-simbol standar dari bagan arus:

Tabel 1. Simbol-Simbol Bagan Arus (Flowchart)

Input/output Symbols		
	Document	A document or report; The document may be prepared by hand or printed by a computer
	Multiple copies of one document	Illustrated by overlapping the document symbol and printing the document number on the face of the document in the upper right corner
	Input/output; Journal/ledger	Any input or output function on a program flowchart. Also used to represent accounting journals and ledgers in a document flowchart
	Display	Information displayed by an online output device such as a terminal, monitor, or screen
	Online keying	Data entry by online devices such as a terminal or personal computer
	Terminal or personal computer	The display and online keying symbols are used together to represent terminals and personal computers
	Transmittal tape	Manually prepared control totals; used for control purposes to compare to computer-generated totals
Processing Symbols		
	Computer processing	A computer-performed processing function; usually results in a change in data or information
	Manual operation	A processing operation performed manually
	Auxiliary operation	A processing function performed by a device that is not a computer
	Off-line keying operation	An operation utilizing an off-line keying device (e.g., key to disk, cash register)
Storage Symbols		
	Magnetic disk	Data stored permanently on a magnetic disk; used for master files and databases
	Magnetic tape	Data stored on a magnetic tape
	Diskette	Data stored on a diskette
	On-line storage	Data stored in a temporary on-line file in a direct-access medium such as a disk
	File	File of document manually stored and retrieved; inscribed letter indicates file-ordering sequence N=numerically, A=alphabetically, D=by date

Sumber: Romney dan Steinbart (2006)

Bagan alir merupakan suatu proses/prosedur untuk menjelaskan proses kegiatan dalam suatu organisasi secara urut dan rinci beserta instruksinya sehingga lebih mudah dipahami. Bagan arus adalah teknik yang sangat spesifik yang banyak digunakan dalam pengembangan sistem informasi dan penyusunan SOP. Bagan arus digambarkan dengan simbol-simbol untuk menjelaskan proses tertentu. Setiap simbol memiliki makna sendiri yang menggambarkan aktivitas tertentu.

Analisis Sistem

Menurut Jogiyanto (2005), analisis sistem adalah penjabaran dari suatu sistem informasi yang utuh menjadi komponen-komponen yang kecil untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan-permasalahan, peluang-peluang, hambatan-hambatan yang terjadi dan kebutuhan-kebutuhan yang diharapkan sehingga dapat dibuatkan usulan perbaikannya. Terdapat langkah-langkah dasar yang harus dilakukan dalam analisis sistem, yaitu:

1. *Identify*, yaitu mengidentifikasi penyebab masalah, titik keputusan, dan personil-personil kunci.
2. *Understand*, yaitu memahami kerja dari sistem yang ada.
3. *Analyze*, yaitu menganalisis sistem.
4. *Report*, yaitu membuat laporan hasil analisis.

Standard Operating Procedure (SOP)

Pengertian SOP menurut Tambunan (2013) adalah SOP adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi dapat berjalan efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

Tujuan dari adanya SOP adalah membantu perusahaan untuk menjaga konsistensi dan kinerja karyawan dalam suatu organisasi, memperjelas tugas dan peran tiap karyawan dalam perusahaan, wewenang, dan tanggung jawab dari karyawan, serta dapat melindungi karyawan dari malpraktek atau kesalahan administrasi. Dengan adanya SOP pada perusahaan, maka perusahaan telah memiliki pedoman bagi pelaksanaan kerja, menjadi alat komunikasi dan pengawasan dan menjadikan pekerjaan diselesaikan secara konsisten.

SOP berfungsi membentuk sistem kerja dan aliran kerja yang terstruktur, sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan sehingga dapat dinilai bagaimana tujuan pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku, menjelaskan bagaimana proses pelaksanaan kegiatan berlangsung, sebagai sarana tata urutan dari pelaksanaan dan pengadministrasian pekerjaan harian sebagaimana metode ditetapkan, serta menjamin konsistensi dan proses kerja yang sistematis.

Manfaat teknis yang diperoleh perusahaan dengan membuat dan menerapkan SOP secara efektif di dalam keseluruhan aktivitas operasional menurut Tambunan (2013) adalah sebagai berikut:

1. Memastikan standarisasi kebijakan perusahaan dan standarisasi pelaksanaan prosedur operasional standar.
2. Memastikan standarisasi penggunaan formulir, blanko dan dokumen di dalam prosedur, serta distribusikannya kepada pihak terlibat.
3. Memastikan standarisasi administrasi termasuk kegiatan mengarsip dokumen.
4. Memastikan standarisasi validasi, pelaporan, dan kontrol.
5. Memastikan standarisasi pelaksanaan evaluasi dan penilaian kegiatan perusahaan.
6. Memastikan standarisasi pelayanan yang prima bagi pihak luar perusahaan.
7. Memastikan standarisasi keterpaduan di antara satu prosedur dengan prosedur lainnya dalam konteks dan kerangka tujuan perusahaan.
8. Memastikan adanya acuan menjalankan kewajiban di dalam prosedur operasional standar.
9. Memastikan acuan formal untuk perbaikan dan pengembangan prosedur-prosedur operasional standar di masa yang akan datang.

Tahap-tahap teknis penyusunan SOP menurut Tambunan (2011, dalam Meryanti 2012) adalah:

1. Tahap persiapan
Tahap ini bertujuan untuk memahami kebutuhan persiapan dalam penyusunan atau pengembangan

SOP.

2. Tahap pembentukan organisasi tim
Tahap ini bertujuan untuk membentuk dan menetapkan tim atau organisasi tim yang bertanggung jawab untuk melaksanakan alternatif tindakan yang telah dibuat pada tahap persiapan.
3. Tahap perencanaan
Tahap ini bertujuan untuk merencanakan, menyusun serta menetapkan strategi, metodologi, rencana, dan program kerja yang akan digunakan oleh tim pelaksana penyusunan.
4. Tahap penyusunan
Tahap ini bertujuan untuk melaksanakan penyusunan SOP sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.
5. Tahap uji coba
Tahap ini bertujuan untuk menguji coba konsep pedoman SOP yang telah dibuat dalam tahap penyusunan.
6. Tahap penyempurnaan
Tahap ini bertujuan untuk menyempurnakan pedoman SOP berdasarkan laporan hasil uji coba pada tahap sebelumnya.
7. Tahap implementasi
Tahap ini bertujuan untuk mengimplementasikan pedoman SOP akhir secara menyeluruh dan standar organisasi.
8. Tahap pemeliharaan dan audit
Tahap ini merupakan tahap akhir yang bertujuan untuk menyelenggarakan pemeliharaan dan audit atas pelaksanaan penerapan SOP dalam organisasi pada periode tertentu.

Agar dapat menyusun SOP dengan baik dan efektif, terdapat beberapa teknik penyusunan SOP menurut Tambunan (2013), antara lain:

- a. Teknik naratif
Teknik naratif merupakan suatu teknik yang menggunakan narasi dan penjelasan dengan kalimat sesuai dengan ketentuan bahasa yang benar. Keunggulan dari teknik naratif ini adalah:
 1. Lebih fleksibel dalam menggambarkan langkah-langkah yang terdapat dalam SOP.
 2. Teknik terikat pada penggunaan simbol-simbol tertentu.
 3. Lebih bebas untuk dimodifikasi dan dirubah.
 4. Lebih mudah dipahami daripada teknik yang lainnya.Beberapa kelemahan dari teknik naratif, yaitu:
 1. Lebih sulit untuk disajikan secara standar, karena setiap penyusun cenderung menggunakan cara berbahasa yang berbeda dengan penyusun lainnya.
 2. Teknik naratif cenderung berbelit-belit, terutama untuk prosedur yang mencakup banyak langkah yang bervariasi.
 3. Tidak praktis untuk orang yang paham teknik bagan arus karena penjelasan untuk langkah tertentu dalam prosedur bisa menggunakan banyak kalimat.
 4. Pembahasan dalam teknik ini cenderung sangat mudah untuk disalahartikan oleh penggunaannya.
- b. Teknik bagan arus (*flowchart*).
Teknik bagan arus merupakan teknik yang menggunakan simbol-simbol, dimana setiap simbol memiliki makna tertentu dari suatu aktivitas. Teknik bagan arus ini tentu mempunyai keunggulan, yaitu:
 1. Dapat disajikan lebih ringkas dibandingkan dengan menggunakan kata-kata/kalimat.
 2. Dapat disajikan lebih konsisten apabila teknik bagan arus dipahami dan diterapkan dengan tepat.
 3. Lebih praktis serta lebih mudah dipahami apabila pengguna mengerti dan memahami simbol pada bagan arus.
 4. Lebih mudah dikontrol dan dipelihara, karena sifat penyajiannya jauh lebih ringkas dan sistematis.

Tetapi, ada juga beberapa kelemahan dari teknik ini, yaitu:

1. Teknik *flowchart* tidak mudah menyajikan bagan arus prosedur dengan teknik yang benar dan konsisten.
 2. Teknik *flowchart* tidak mudah untuk mensosialisasikan teknik bagan arus yang benar kepada pelaksana.
- c. Teknik Tabular
- Teknik tabular menggunakan bentuk tabel dalam pembuatan SOP. Teknik ini sangat jarang digunakan dan ditampilkan di dalam penyusunan SOP, biasanya digunakan untuk melakukan analisis kegiatan dalam proses penyusunan SOP. Dalam proses analisis kegiatan, teknik tabular digunakan untuk menghitung efektivitas dan efisiensi proses kerja dari suatu sistem.
- d. Teknik Campuran
- Teknik campuran ini merupakan teknik gabungan variatif dari ketiga teknik. Teknik ini banyak digunakan, dengan tujuan agar penyajian SOP lebih mudah dipahami oleh semua pihak yang terlibat dan berkepentingan.

Pengendalian Internal

Sistem pengendalian internal menurut Mulyadi (2001) meliputi struktur organisasi, konsep, dan ukuran-ukuran yang dikoordinasikan untuk menjaga kekayaan organisasi, memeriksa ketelitian, dan keakuratan data akuntansi, mendorong efisiensi dan mendorong pemenuhan manajemen. Menurut Hall (2007:181), sistem pengendalian internal merupakan peraturan dan kebijakan yang ditetapkan perusahaan yang bertujuan untuk memelihara aset perusahaan, memastikan keakuratan dan keamanan data/informasi penting perusahaan, meningkatkan efisiensi aktivitas perusahaan, dan sebagai tolak ukur apakah kebijakan yang ditetapkan perusahaan telah sesuai dengan praktik secara nyata.

Terdapat tiga tujuan umum dalam merancang sistem pengendalian internal menurut Elder, Beasley, Arens, dan Jusuf (2011):

1. Keandalan laporan keuangan.
Manajemen bertanggung jawab untuk menyusun laporan keuangan bagi kepentingan para investor, kreditor maupun para pihak eksternal lainnya.
2. Efisiensi dan efektivitas kegiatan operasi
Pengendalian dalam suatu perusahaan akan memicu penggunaan sumber daya perusahaan secara efisien dan efektif untuk mengoptimalkan sasaran yang dituju perusahaan.
3. Kepatuhan terhadap hukum dan peraturan
Perusahaan publik, perusahaan nonpublik, maupun organisasi nirlaba diwajibkan untuk mematuhi ketentuan hukum dan peraturan.

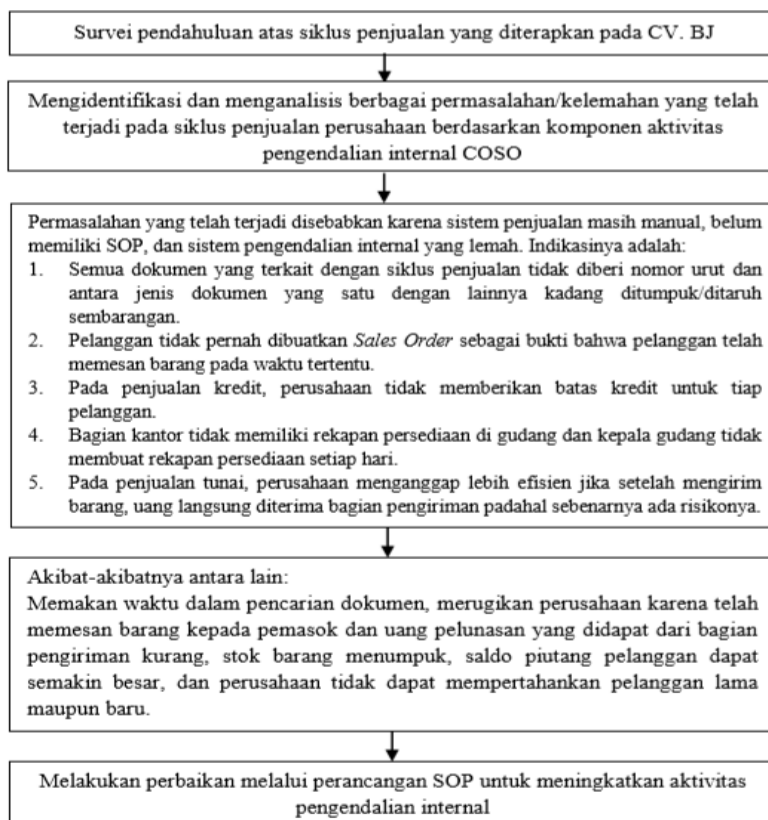
Sawyer, Dittenhofer, dan Scheiner (2005) berpendapat bahwa pengendalian internal dibagi menjadi tiga kategori, antara lain:

1. Kontrol Preventif
Kontrol preventif digunakan untuk mencegah terjadinya kekeliruan/kecurangan dan dapat meminimalkan biaya karena kekeliruan/kecurangan belum terjadi. Contoh kontrol preventif yaitu pembagian tugas yang sesuai, otorisasi bukti transaksi yang penting, dokumentasi dan catatan serta prosedur pencatatan yang memadai, dan kontrol fisik atas aset perusahaan dengan menggunakan supervisor di bagian gudang, CCTV, dsb.
2. Kontrol Detektif
Kontrol detektif dilakukan setelah kontrol preventif dilakukan. Kontrol ini digunakan untuk mengukur efektivitas kontrol preventif dan mendeteksi saat terjadinya kekeliruan/kecurangan. Contoh kontrol detektif adalah perhitungan kas dan dicocokkan dengan bukti-bukti yang terkait, rekonsiliasi bank, konfirmasi saldo bank, konfirmasi utang usaha dengan pemasok, konfirmasi saldo piutang dengan pelanggan, dsb.
3. Kontrol Korektif
Kontrol korektif digunakan untuk memperbaiki masalah yang ditemukan pada kontrol detektif, antara lain menentukan penyebab masalah, memperbaiki kesalahan/kesulitan dengan menetapkan prosedur-prosedur perbaikan untuk mencegah terulangnya kondisi yang tidak diinginkan.

Komponen-komponen pengendalian internal COSO menurut Sawyer, Dittenhofer, dan Scheiner (2005) adalah:

1. Lingkungan pengendalian
Unsur-unsur lingkungan pengendalian mencakup integritas, nilai etis, kompetensi, filosofi manajemen dan gaya operasi, cara manajemen memberikan otoritas dan tanggung jawab serta mengatur dan mengembangkan orangnya, serta struktur organisasi.
2. Penaksiran risiko
Penaksiran risiko bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola risiko-risiko yang berkaitan dengan berbagai aktivitas operasional organisasi.
3. Aktivitas pengendalian
Aktivitas pengendalian ini mencakup pemisahan tugas, dokumentasi dan catatan yang memadai, rekonsiliasi, karyawan yang jujur dan kompeten, supervisi, dan audit internal. Implementasi dari aktivitas pengendalian ini dapat digunakan untuk membantu memastikan bahwa tujuan organisasi telah tercapai.
4. Informasi dan komunikasi
Informasi dan komunikasi yang penting adalah operasi kontrol internal sehingga memungkinkan orang atau entitas memperoleh dan menukar informasi yang diperlukan untuk melaksanakan, mengelola, dan mengendalikan kegiatan operasionalnya.
5. Pemantauan
Sistem pengendalian internal perlu diawasi dan dievaluasi untuk menilai kualitas kinerja dari sistem.

Rerangka Berpikir



Gambar 4. Rerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian studi kasus dengan objek penelitian CV. BJ yang membahas mengenai sistem penjualan tunai dan kredit. CV. BJ bergerak dalam bidang dagang yang mendistribusikan besi beton untuk keperluan bangunan. Penelitian ini bertujuan untuk mengatasi dan memperbaiki berbagai permasalahan yang terjadi pada perusahaan khususnya dalam siklus penjualan dengan cara merancang SOP demi meningkatkan aktivitas pengendalian internal. Proses dari penelitian ini dimulai dari mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang terjadi pada siklus penjualan perusahaan, kemudian menyusun usulan perbaikan SOP untuk siklus penjualan dan mengevaluasi struktur organisasi, deskripsi kerja, dokumen-dokumen terkait dan sistem pengendalian internal untuk meningkatkan aktivitas pengendalian internal.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang berupa kalimat atau kata-kata tertulis maupun lisan yang dijelaskan langsung oleh pemilik CV. BJ mengenai siklus penjualan tunai dan kredit yang diterapkan perusahaan saat ini agar data yang diperoleh lebih akurat. Sumber data yang diperoleh adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berupa wawancara langsung dengan pemilik perusahaan dan beberapa karyawan serta observasi langsung ke perusahaan. Sumber data sekunder berupa dokumentasi berupa foto-foto objek penelitian dan dokumen-dokumen asli yang terkait dengan siklus penjualan perusahaan. Hasil yang diperoleh dari wawancara yaitu visi dan misi perusahaan, sejarah perusahaan, prosedur penjualan tunai dan kredit, struktur organisasi, dan deskripsi kerja sehingga dapat mengidentifikasi berbagai permasalahan yang pernah terjadi pada perusahaan.

Metode Pengumpulan Data

Metode-metode yang digunakan untuk memperoleh data dalam penelitian ini antara lain:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan pemilik perusahaan dan beberapa karyawan untuk memperoleh informasi atau keterangan mengenai siklus penjualan perusahaan. Peneliti memulai wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang terkait dengan profil perusahaan seperti jumlah karyawan, struktur organisasi, deskripsi kerja dan siklus penjualan baik siklus penjualan tunai maupun kredit, dokumen-dokumen yang terkait serta pengendalian internal yang telah dilakukan perusahaan. Dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menemukan dan menganalisis permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap siklus penjualan perusahaan demi meningkatkan aspek pengendalian internal.

b. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui survei langsung ke objek penelitian agar dapat mengamati secara langsung sistem dan proses bisnis operasional perusahaan khususnya siklus penjualan mulai dari penerimaan pesanan dari pelanggan sampai pelunasan pembayaran (tunai) atau penagihan piutang (kredit). Dengan melakukan observasi, peneliti dapat mengidentifikasi permasalahan yang terjadi dan menganalisis pengendalian internal sehingga dapat dilakukan perbaikan sistem penjualan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan foto-foto objek penelitian dan dokumen-dokumen yang diperlukan misalnya dokumen surat jalan, faktur, kartu stok barang, daftar tagihan serta dokumendokumen lainnya.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan menjabarkan data yang tidak dapat dianalisis secara kuantitatif, baik dalam bentuk kalimat, uraian singkat maupun tulisan. Tahap-tahap dalam analisis deskriptif kualitatif antara lain:

a. Memahami/ meninjau proses bisnis penjualan perusahaan, struktur organisasi dan deskripsi kerja, dan dokumendokumen yang digunakan perusahaan.

- b. Mengidentifikasi dan menganalisis kelemahan/kekurangan dari proses bisnis penjualan yang telah diterapkan perusahaan.
- c. Melakukan perbaikan terhadap prosedur penjualan perusahaan, *flowchart*, mengevaluasi struktur organisasi, deskripsi kerja, dokumen-dokumen terkait, dan sistem pengendalian internal.
- d. Melakukan perancangan SOP untuk siklus penjualan tunai, siklus penjualan kredit, siklus penagihan piutang, dan siklus retur penjualan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Sejarah Perusahaan

CV. BJ adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang perdagangan, dengan produk yang dijual adalah besi beton untuk keperluan bangunan. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1978 di Sidoarjo, Jawa Timur. Pada awalnya perusahaan ini bergerak di bidang produksi baut-baut untuk keperluan bangunan. Perusahaan pernah mengalami kebangkrutan pada tahun 1990 sehingga beralih menjadi perusahaan dagang yang menjual besi beton. Besi beton yang dijual ada dua jenis yaitu polos dan ulir dengan berbagai diameter dan panjang yang berbeda. Selain itu, produk yang dijual yaitu wiremesh dengan diameter dan panjang yang berbeda pula.

Perusahaan ini bisa dikategorikan dalam perusahaan berskala menengah karena memiliki omzet yang besar dengan penjualan besi beton mencapai 1.500 ton/bulan. Perusahaan ini merupakan distributor utama karena posisinya langsung berada di bawah pabrik. Perusahaan ini melayani penjualan secara grosir maupun eceran, dengan pasar utamanya adalah kontraktor/pemborong bangunan dan toko-toko/pemasok bahan bangunan. Daerah pemasarannya meliputi Jawa Timur, Kalimantan, Sulawesi Selatan, Bali, dan Nusa Tenggara.

Saat ini CV. BJ dioperasikan oleh 53 orang personil yang terbagi menjadi 12 orang staf yang berada di kantor, dan sisanya adalah karyawan seperti mandor, buruh, dan sopir yang berada di gudang. Pengelolaan siklus penjualan perusahaan masih bersifat manual dan sederhana. Perusahaan hanya mengandalkan orang lama yang bisa dipercaya dapat mengelola aktivitas operasional perusahaan dengan baik. Komputer telah digunakan dalam perusahaan ini tetapi penggunaannya hanya untuk keperluan surat menyurat/pembuatan dokumen saja, bukan untuk pengelolaan operasional perusahaan.

Visi dan Misi Perusahaan

- a. Visi
Menjadi sumber distribusi besi beton yang terpercaya dan berkualitas tinggi yang dibutuhkan oleh para konsumen.
- b. Misi
Berusaha untuk menjadi perusahaan yang terbaik untuk mengutamakan kualitas pelayanan yang dapat memenuhi semua kebutuhan konsumen dan meningkatkan kepuasan konsumen.

Proses Bisnis Penjualan

Proses bisnis penjualan pada CV. BJ masih dilakukan secara manual dan sederhana. Proses bisnis penjualan perusahaan perlu dipahami sebagai tahap awal dalam teknik analisis data. Proses bisnis ini dibagi menjadi penjualan tunai, penjualan kredit, penagihan piutang, dan retur penjualan.

a. Penjualan Tunai

Proses bisnis pada penjualan tunai dimulai dari penerimaan order dari pelanggan. Bagian penjualan mencatat pada buku order penjualan. Jika pelanggan membayar uang muka, bagian penjualan memberikan bukti tanda terima kepada pelanggan. Uang diberikan ke bagian keuangan untuk disetorkan ke bank. Bagian penjualan menginformasikan permintaan persediaan ke kepala gudang dan dicatat pada buku order gudang. Kepala gudang membuat surat jalan dan faktur. Jika barang dikirim ke pelanggan, kepala gudang memberikan surat jalan dan faktur #1 kepada mandor. Mandor mengkoordinasi buruh untuk memuat barang pada truk. Bagian pengiriman mengirim barang ke lokasi pelanggan dengan membawa surat jalan dan faktur #1 serta meminta pelanggan menandatangani surat jalan. Bagian pengiriman kembali ke gudang dengan membawa arsip surat jalan untuk diberikan ke kepala gudang dan uang diberikan oleh bagian keuangan untuk disetorkan ke bank.

Jika barang tidak dikirim/diambil sendiri oleh pelanggan, kepala gudang menerima tanda terima yang dibawa oleh pelanggan. Pelanggan diminta menandatangani surat jalan dan melunasi pembayaran. Pelanggan menuju ke mandor dan mandor mengecek surat jalan yang dibawa pelanggan agar dapat dipersiapkan barangnya oleh buruh. Kepala gudang akan meng*update* buku order gudang dan kartu stok barang. Uang diberikan oleh bagian keuangan untuk disetorkan ke bank.

b. Penjualan Kredit

Pada penjualan kredit, proses bisnis dimulai dari penerimaan order dari pelanggan. Order dicatat oleh bagian penjualan pada buku order penjualan. Jika pelanggan memilih untuk kredit, bagian penjualan akan menyetujui kredit secara lisan. Bagian penjualan menginfokan permintaan persediaan ke kepala gudang dan dicatat pada buku order gudang. Kepala gudang mulai membuat surat jalan. Jika barang dikirim ke pelanggan, surat jalan diberikan kepada mandor. Mandor akan mengkoordinasi buruh untuk memuat barang pada truk. Surat jalan dan barang dibawa bagian pengiriman menuju ke lokasi pelanggan dan meminta pelanggan menandatangani surat jalan. Rangkap surat jalan dibawa kembali untuk diberikan kepala gudang dan rangkap lainnya diberikan oleh bagian penjualan. Kepala gudang akan meng-*update* buku order gudang dan kartu stok barang. Bagian penjualan akan meng-*update* buku order penjualan dan membuat faktur penjualan kemudian diarsip berdasarkan nama pelanggan. Faktur penjualan digunakan untuk menagih piutang kepada pelanggan.

Jika barang tidak dikirim/diambil sendiri oleh pelanggan, kepala gudang meminta pelanggan menandatangani surat jalan. Rangkap surat jalan diberikan ke pelanggan dan bagian penjualan. Pelanggan menuju ke mandor dan mandor mengecek surat jalan yang dibawa pelanggan agar dapat dipersiapkan barangnya oleh buruh. Kepala gudang akan meng-*update* buku order gudang dan kartu stok barang. Surat jalan akan diarsip oleh kepala gudang dan bagian penjualan. Bagian penjualan akan meng-*update* buku order penjualan dan membuat faktur penjualan kemudian diarsip berdasarkan nama pelanggan.

c. Penagihan Piutang

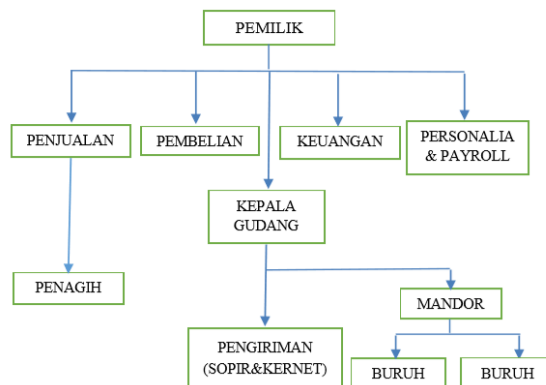
Proses penagihan piutang dimulai dari bagian penjualan menyiapkan faktur yang akan ditagih dan surat jalan yang diserahkan kepada penagih serta membuat daftar tagihan. Apabila pelanggan membayar, maka penagih akan memeriksa dan mencocokkan cek/giro/bukti transfer dengan faktur. Pada saat penagih kembali ke kantor, semua cek/giro/bukti transfer dan faktur yang belum tertagih akan diberikan pada bagian penjualan. Bagian penjualan kemudian akan memeriksa hasil tagihan dengan faktur yang telah diarsip dan meng-*update* daftar tagihan. Faktur yang belum tertagih akan disimpan kembali oleh bagian penjualan dan cek/giro/bukti transfer akan diberikan pada bagian keuangan untuk disimpan dan disetorkan pada saat jatuh tempo.

d. Retur Penjualan

Proses retur penjualan ini akan dimulai dengan adanya keluhan dari pelanggan dan dicatat oleh bagian penjualan pada kertas kecil. Bagian penjualan menelepon kepala gudang untuk meminta mandor memeriksa barang di tempat pelanggan. Mandor kembali ke gudang dan mengkonfirmasi bagian penjualan apakah retur bisa disetujui atau tidak. Apabila retur tidak disetujui, maka proses retur penjualan ini akan berakhir. Apabila retur disetujui maka dilihat terlebih dahulu barang pengganti tersedia atau tidak.

Apabila barang pengganti tersedia, maka bagian penjualan akan memerintahkan mandor untuk memuat barang pengganti tersebut dan dikirim ke tempat pelanggan. Tidak ada dokumen khusus yang menyatakan terjadinya retur penjualan. Kepala gudang hanya meng-*update* kartu stok barang. Apabila barang pengganti tidak tersedia maka bagian penjualan akan melihat apakah barang yang rusak tersebut sudah dilunasi atau belum. Apabila belum dilunasi maka bagian penjualan akan mencari Surat Jalan #1 yang telah diarsip dan memberikan pada bagian pengiriman. Barang yang rusak akan dibawa oleh bagian pengiriman dan surat jalan akan diberikan pada pelanggan karena penjualan dianggap batal. Apabila sudah dilunasi, maka bagian penjualan akan meminta uang pengganti pada bagian keuangan. Uang/cek/giro akan diberikan pada bagian pengiriman dan akan diserahkan pada pelanggan. Barang yang rusak akan dibawa kembali oleh bagian pengiriman dan diserahkan pada kepala gudang, dan retur penjualan ini berakhir.

Deskripsi Data
Struktur Organisasi



Gambar 5. Struktur Organisasi CV. BJ

Perincian dari jumlah orang tiap bagian adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Perincian Jumlah Karyawan

No	Bagian	Jumlah	No	Bagian	Jumlah
1.	Pemilik	1 orang	7.	Kepala Gudang	1 orang
2.	Penjualan	2 orang	8.	Sopir	10 orang
3.	Pembelian	2 orang	9.	Kernet	10 orang
4.	Keuangan	2 orang	10.	Mandor	1 orang
5.	Personalialia & Payroll	3 orang	11.	Buruh	20 orang
6.	Penagih	2 orang			
Total karyawan kantor					12 orang
Total seluruh karyawan					53 orang

Berikut merupakan keterangan deskripsi kerja dari masing-masing bagian pada struktur organisasi di atas:

1. Pemilik
 - a. Memegang peranan penting dalam perusahaan dan bertanggung jawab melakukan pengendalian dan pengawasan seluruh kegiatan operasional perusahaan.
 - b. Memegang kekuasaan tertinggi dalam perusahaan dan berwenang untuk mengangkat atau memberhentikan karyawan.
2. Penjualan
 - a. Bertanggung jawab atas seluruh penjualan barang dagang mulai dari penawaran pada pelanggan, transaksi penjualan, hingga mengatur penagihan piutang.
 - b. Bertanggung jawab langsung pada pemilik.
 - c. Menerima order dari pelanggan dan dicatat pada buku order penjualan.
 - d. Menginfokan permintaan persediaan kepada kepala gudang.
 - e. Berkoordinasi dengan kepala gudang mengenai pengiriman barang dan stok barang di gudang.
 - f. Meng-update buku order penjualan saat barang telah diterima pelanggan.
 - g. Mengarsip surat jalan #1 berdasarkan nama pelanggan.
 - h. Membuat faktur dan daftar tagihan saat mau melakukan penagihan piutang kepada pelanggan.

- i. Membuat tanda terima saat pelanggan memberikan uang muka pada siklus penjualan tunai.
 - j. Menerima surat jalan #1 dan faktur #1 yang belum tertagih dari penagih dan diarsip kembali berdasarkan nama pelanggan.
 - k. Memberikan uang/cek/giro/bukti transfer kepada bagian keuangan.
 - l. Memutuskan persetujuan retur penjualan.
3. Pembelian
- a. Bertanggung jawab atas seluruh pembelian barang dagang, mulai dari pencarian barang, penawaran harga hingga pembuatan kontrak/pesanan kepada pabrik/ supplier.
 - b. Berkoordinasi dengan kepala gudang mengenai penerimaan barang di gudang.
 - c. Bertanggung jawab langsung pada pemilik.
4. Kepala Gudang
- a. Bertanggung jawab atas pengelolaan stok barang di gudang, mulai dari penerimaan barang, penyimpanan barang, hingga pengeluaran barang.
 - b. Mencatat permintaan persediaan yang telah difokan oleh bagian penjualan pada buku order gudang.
 - c. Mengatur pengambilan barang dari pabrik dan atau pengiriman barang kepada pelanggan.
 - d. Membuat surat jalan dan faktur pada siklus penjualan tunai.
 - e. Membuat surat jalan pada siklus penjualan kredit.
 - f. Bertugas meng-update buku order gudang dan kartu stok barang ketika barang keluar dari gudang.
 - g. Mengarsip surat jalan #3 berdasarkan tanggal.
 - h. Berkoordinasi dengan bagian penjualan dan pembelian mengenai stok barang di gudang, pengiriman barang maupun penerimaan barang.
 - i. Bertanggung jawab langsung pada pemilik.
5. Keuangan
- a. Bertanggung jawab atas keuangan perusahaan, mulai dari pengaturan aliran kas, menerima dan menyetorkan uang/giro/cek yang didapat dari bagian penjualan ke bank, hingga pembayaran kepada pabrik/supplier.
 - b. Bertanggung jawab langsung pada pemilik.
 - c. Mengarsip bukti setoran dan bukti transfer berdasarkan tanggal.
 - d. Mengeluarkan uang/cek/giro saat terjadi retur penjualan sebagai pengganti dari barang retur yang tidak tersedia.
6. Personalia dan Payroll
- a. Bertanggung jawab atas keluar-masuknya karyawan, absensi dan jam kerja karyawan, serta penghitungan gaji dan upah karyawan.
 - b. Bertanggung jawab langsung pada pemilik.
7. Penagih
- a. Bertanggung jawab untuk melakukan penagihan piutang pada pelanggan.
 - b. Bertanggung jawab pada bagian penjualan.
 - c. Menerima cek/giro/bukti transfer dari pelanggan.
 - d. Memberikan Faktur #1 dan SJ #1 kepada pelanggan serta mengembalikan SJ #1 dan faktur #1 yang belum tertagih kepada bagian penjualan.
8. Mandor
- a. Bertanggung jawab pada kepala gudang.
 - b. Mengkoordinasi buruh untuk menyiapkan barang.
 - c. Memeriksa barang yang cacat/rusak di tempat pelanggan dan setelah itu mengonfirmasi bagian penjualan.
9. Pengiriman
- a. Bertugas untuk mengambil barang dari pabrik/pemasok dan mengirimkan barang pada pelanggan.
 - b. Menerima pelunasan pembayaran berupa uang tunai dari pelanggan pada siklus penjualan tunai (barang dikirim)
 - c. Bertanggung jawab pada kepala gudang.
 - d. Meminta pelanggan menandatangani surat jalan.

- e. Mengirimkan barang pengganti kepada pelanggan saat terjadi retur penjualan.
 - f. Mengambil barang yang rusak di tempat pelanggan dan memberikan SJ #1 atau uang/cek/giro kepada pelanggan.
10. Buruh
- a. Bertugas untuk melakukan bongkar muat barang.

Sistem dan Prosedur Penjualan Tunai

Sistem dan prosedur penjualan tunai pada CV. BJ adalah sebagai berikut :

1. Bagian penjualan menerima pesanan dan uang muka dari pelanggan.
2. Bagian penjualan mencatat pesanan pelanggan pada buku order penjualan dan membuat tanda terima (TT) dua rangkap (TT #1 untuk pelanggan dan TT #2 diarsip berdasarkan tanggal tanda terima.).
3. Uang tunai diberikan kepada bagian keuangan untuk disetorkan ke bank. Bukti setoran diarsip berdasarkan tanggal.
4. Bagian penjualan menginfokan permintaan persediaan kepada kepala gudang melalui telepon dan dicatat pada buku order gudang.
5. Kepala gudang membuat surat jalan (SJ) tiga rangkap dan faktur dua rangkap. Setelah itu, barang dikirim atau tidak tergantung permintaan dari pelanggan. Jika barang dikirim, SJ dan faktur #1 diberikan kepada mandor. Faktur #2 disimpan kepala gudang.
6. Mandor akan mengkoordinasi buruh untuk menyiapkan dan memuat barang pada truk.
7. SJ dan faktur #1 diberikan kepada bagian pengiriman lalu menuju ke lokasi pelanggan.
8. Barang diturunkan ke lokasi pelanggan. Bagian pengiriman meminta pelanggan menandatangani SJ dan menagih pelanggan. SJ #1, #2 dan faktur #1 diberikan kepada pelanggan. Jika sebelumnya sudah memberikan uang muka, maka bagian pengiriman menerima TT #1 dan pembayaran berupa uang dari pelanggan. Uang diperiksa dengan jumlah pada faktur #1 dan TT #1.
9. Bagian pengiriman kembali ke gudang dengan membawa uang dari pelanggan beserta dengan SJ #3 dan TT #1 yang kemudian diberikan kepada kepala gudang.
10. Kepala gudang memeriksa jumlah pada faktur #2 dengan uang tunai kemudian meng-*update* buku order gudang dan kartu stok barang berdasarkan SJ #3. SJ #3 diarsip berdasarkan tanggal.
11. Bagian penjualan menerima TT #1, faktur #2, dan uang untuk diperiksa kembali. Buku order penjualan di-*update* bahwa barang telah diterima pelanggan serta faktur #2 dan TT #1 diarsip berdasarkan nama pelanggan. Uang tunai diberikan ke bagian keuangan untuk disetorkan ke bank. Bukti setoran diarsip berdasarkan tanggal.
12. Jika barang tidak dikirim, pelanggan datang ke gudang membawa TT #1. Kepala gudang menagih pelanggan dengan memberikan faktur #1. TT #1 dicek beserta dengan jumlah uang dan meminta pelanggan untuk menandatangani SJ. SJ #1, #2 dan faktur #1 diberikan pelanggan. Kepala gudang meng-*update* buku order gudang dan kartu stok barang berdasarkan SJ #3 serta mengarsip SJ #3 berdasarkan tanggal.
13. Pelanggan menuju ke mandor dan mandor melihat SJ dan faktur #1 yang dibawa pelanggan agar mandor dapat mengkoordinasi buruh untuk menyiapkan barang dan memuat pada truk pelanggan.
14. Bagian penjualan menerima faktur #2, TT #1, dan uang dari kepala gudang serta memeriksa jumlah uang dengan faktur #2 dan TT #1. Bagian penjualan meng-*update* buku order penjualan bahwa barang telah diterima pelanggan serta faktur #2 dan TT #1 diarsip berdasarkan nama pelanggan. Uang diberikan dan disimpan oleh bagian keuangan untuk disetorkan ke bank. Bukti setoran diarsip berdasarkan tanggal serta siklus penjualan tunai ini berakhir.

Sistem dan Prosedur Penjualan Kredit

Sistem dan prosedur penjualan kredit pada CV. BJ adalah sebagai berikut:

1. Bagian penjualan menerima pesanan dari pelanggan melalui telepon atau menerima *Purchase Order* (PO) melalui fax.
2. Bagian penjualan akan mempertimbangkan apakah pelanggan boleh kredit atau tidak. Jika tidak boleh, maka pelanggan disarankan untuk membeli secara tunai. Jika boleh, maka pesanan pelanggan dicatat pada buku order penjualan.

3. Bagian penjualan menginfokan permintaan persediaan kepada kepala gudang melalui telepon dan dicatat pada buku order gudang.
4. Kepala gudang membuat surat jalan (SJ) tiga rangkap. Setelah itu, barang dikirim atau tidak tergantung permintaan dari pelanggan. Jika barang dikirim, SJ diberikan kepada mandor untuk dipersiapkan barangnya.
5. Mandor akan mengkoordinasi buruh untuk menyiapkan barang dan dimuat pada truk. SJ dibawa oleh bagian pengiriman menuju ke lokasi pelanggan.
6. Barang diturunkan di lokasi pelanggan dan meminta pelanggan menandatangani SJ. SJ #2 diberikan pelanggan, SJ #1 dan #3 dibawa kembali oleh bagian pengiriman untuk diberikan kepala gudang.
7. Kepala gudang menerima SJ #1 dan SJ #3 serta meng-*update* buku order gudang dan kartu stok barang berdasarkan SJ #3. SJ #3 diarsip berdasarkan tanggal. SJ #1 diberikan ke bagian penjualan.
8. Bagian penjualan menerima SJ #1 dan meng-*update* buku order penjualan bahwa barang telah diterima pelanggan. Bagian penjualan juga membuat faktur dua rangkap lalu faktur dan SJ #1 diarsip berdasarkan nama pelanggan.
9. Jika barang tidak dikirim, pelanggan datang ke gudang dan kepala gudang meminta pelanggan untuk menandatangani SJ.
10. SJ #1 diberikan ke bagian penjualan dan SJ #2 untuk pelanggan. Kepala gudang meng-*update* buku order gudang dan kartu stok barang berdasarkan SJ #3. SJ #3 diarsip berdasarkan tanggal.
11. Pelanggan menuju ke mandor dengan membawa SJ #2 dan mandor melihat SJ #2 yang dibawa pelanggan agar mandor dapat mengkoordinasi buruh untuk memuat barang pada truk pelanggan.
12. Bagian penjualan menerima SJ #1 dari kepala gudang dan meng-*update* buku order penjualan bahwa barang telah diterima pelanggan. Bagian penjualan membuat faktur dua rangkap. Faktur dan SJ #1 diarsip berdasarkan nama pelanggan serta siklus penjualan kredit ini berakhir.

Sistem dan Prosedur Penagihan Piutang

Sistem dan prosedur penagihan piutang pada CV. BJ adalah sebagai berikut:

1. Bagian penjualan menyiapkan faktur #1 dan SJ #1 untuk diserahkan kepada penagih serta membuat daftar tagihan.
2. Penagih akan menagih pelanggan dan memeriksa cek/giro/bukti transfer dari pelanggan dengan jumlah yang tertera pada faktur #1. Faktur #1 dan SJ #1 diberikan kepada pelanggan.
3. Setelah selesai menagih, bagian penjualan memeriksa hasil tagihan dengan daftar tagihan dan faktur #2. Bagian penjualan akan meng-*update* daftar tagihan. Faktur #1 yang belum tertagih dan SJ #1, akan disimpan kembali berdasarkan nama pelanggan. Cek/giro/bukti transfer akan diberikan ke bagian keuangan untuk disetorkan ke bank pada saat jatuh tempo. Bukti setoran/bukti transfer diarsip berdasarkan tanggal dan siklus penagihan piutang ini berakhir.

Sistem dan Prosedur Retur Penjualan

Sistem dan prosedur retur penjualan pada CV. BJ adalah sebagai berikut:

1. Bagian penjualan menerima keluhan dari pelanggan mengenai barang yang cacat/rusak melalui telepon dan dicatat pada kertas kecil.
2. Bagian penjualan menginfokan keluhan pelanggan melalui telepon kepada kepala gudang supaya dapat memerintahkan mandor untuk memeriksa barang di tempat pelanggan.
3. Barang diperiksa oleh mandor dan setelah itu mandor mengkonfirmasi bagian penjualan untuk memutuskan apakah retur bisa disetujui atau tidak.
4. Jika retur tidak disetujui, maka siklus retur penjualan berakhir. Jika retur disetujui, maka dilihat terlebih dahulu barang pengganti tersedia atau tidak.
5. Apabila barang pengganti tersedia, maka bagian penjualan akan memerintahkan mandor dan buruh untuk menyiapkan dan memuat barang pengganti.

6. Bagian pengiriman mengirim barang pengganti ke tempat pelanggan dan barang yang rusak akan dibawa kembali ke gudang. Kepala gudang akan meng-*update* kartu stok barang dan siklus retur penjualan berakhir.
7. Apabila barang pengganti tidak tersedia, maka bagian penjualan akan melihat apakah barang yang rusak tersebut sudah lunas atau belum. Apabila belum lunas, maka bagian penjualan akan mencari SJ #1 dan memberikan pada bagian pengiriman untuk menuju lokasi pelanggan dan SJ #1 akan diberikan pada pelanggan karena penjualan dianggap batal. Barang yang rusak akan dibawa bagian pengiriman kembali ke gudang.
8. Apabila sudah lunas, maka bagian penjualan akan meminta uang pengganti pada bagian keuangan. Uang/cek/giro akan diserahkan bagian pengiriman dan diberikan pada pelanggan. Barang yang rusak akan dibawa kembali oleh bagian pengiriman ke gudang dan siklus retur penjualan ini berakhir.

Dokumen-Dokumen yang Digunakan

1. Buku Order Penjualan
Bentuk :Buku agenda tidak berformat
Rangkap :Tidak berangkap
Sumber :Bagian penjualan
Fungsi :Pencatatan pesanan pelanggan baik penjualan tunai maupun kredit.
2. Buku Order Gudang
Bentuk :Buku agenda tidak berformat
Rangkap :Tidak berangkap
Sumber :Kepala gudang
Fungsi :Pencatatan permintaan persediaan yang telah d bagian penjualan untuk memproses keluarnya barang dari gudang.
3. Surat Jalan
Bentuk :Formulir
Rangkap :Tiga
Sumber :Kepala gudang
Fungsi :Sebagai bukti pengiriman barang kepada pelanggan.
4. Surat Pesanan Barang (Purchase Order-PO)
Bentuk :Formulir
Rangkap :Tidak berangkap
Sumber :Pelanggan
Fungsi :Digunakan oleh bagian penjualan untuk melihat pesanan pelanggan dan kemudian dicatat pada buku order penjualan.
5. Faktur Penjualan
Bentuk :Formulir
Rangkap :Dua
Sumber :Bagian penjualan pada penjualan kredit, kepala gudang pada penjualan tunai.
Fungsi : Digunakan untuk melakukan penagihan pada pelanggan.
6. Kartu Stok Barang
Bentuk : Formulir
Rangkap : Tidak berangkap
Sumber : Kepala gudang
Fungsi : Untuk mencatat perubahan stok barang yang masuk atau keluar dari gudang.
7. Tanda Terima
Bentuk : Formulir
Rangkap : Dua
Sumber : Bagian penjualan
Fungsi : Sebagai bukti pembayaran uang muka dari pelanggan pada siklus penjualan tunai.
8. Daftar Tagihan
Bentuk : Selembar kertas tidak berformat
Rangkap : Tidak berangkap

Sumber : Bagian penjualan
Fungsi : Untuk meringkas piutang pelanggan dan dapat mengetahui pelanggan mana yang sudah/belum melunasi tagihan.

Analisis dan Pembahasan

Sistem dan Prosedur Penjualan Tunai dan Kredit

Berikut merupakan analisis terhadap sistem dan prosedur penjualan tunai dan kredit pada CV. BJ:

1. Setiap bagian kesulitan dalam pencarian dokumen atau terjadi pembuatan dokumen baru tanpa diketahui siapapun karena setiap bagian saat membuat dokumen tidak memberi nomor urut dan antara jenis dokumen yang satu dengan yang lain kadang ditaruh sembarangan/ditumpuk sehingga memakan waktu dalam pencarian dokumen dan dapat merugikan perusahaan jika terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen baru. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan diperlukan penomoran dokumen secara urut dan tercetak.
2. Pelanggan mengingkari adanya pesanan karena pesanan hanya dicatat oleh bagian penjualan pada buku order penjualan dan tidak ada bukti bahwa pelanggan telah memesan barang sehingga perusahaan rugi karena telah memesan barang pada pemasok dan stok barang menumpuk. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan, buku order penjualan dihilangkan karena tidak ada dokumen khusus yang menyatakan bahwa pelanggan telah memesan barang dan sebagai gantinya dibuat dokumen *Sales Order* sebanyak dua rangkap. Dokumen ini harus ditandatangani pelanggan saat datang ke kantor atau melalui *fax*. Rangkap satu diberikan pelanggan, rangkap dua diarsip bagian penjualan berdasarkan nomor.
3. Pada prosedur sebelumnya, kepala gudang mencatat permintaan persediaan pada buku order gudang dan wewenang untuk mengeluarkan barang hanya pada kepala gudang serta kepala gudang yang membuat surat jalan. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan, kepala gudang tidak perlu mencatat permintaan persediaan pada buku order gudang dan tidak perlu membuat surat jalan. Bagian penjualan yang bertugas membuat surat jalan dan memo perintah serta kepala gudang hanya bisa mengirim barang jika ada memo perintah tertulis dari bagian penjualan supaya dapat mencegah terjadinya kecurangan dalam penggelapan barang yang dilakukan oleh kepala gudang. Surat jalan dan memo perintah harus dilampirkan bersamaan dimana pada memo perintah harus tertera nomor surat jalan. Surat jalan yang semula hanya berisi nomor Surat Jalan dan kolom untuk tanda tangan kepala gudang dan pelanggan, maka akan ditambahkan nomor SO untuk memudahkan dalam meng-*update Outstanding Order* dan ditambahkan kolom tanda tangan bagian penjualan.
4. Pemrosesan pesanan pelanggan terhambat atau perusahaan dapat kehilangan penjualan. Hal ini disebabkan karena bagian kantor khususnya bagian penjualan tidak mempunyai rekapan persediaan yang ada di gudang sehingga perusahaan tidak dapat mempertahankan pelanggan lama maupun baru. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan, setiap hari kepala gudang harus membuat rekapan persediaan untuk diberikan kepada bagian kantor sehingga dapat dilihat bagian penjualan saat ada pesanan dari pelanggan karena ada 50 penjualan yang terjadi tiap hari.
5. Pada saat pelanggan datang mengambil barang, sebelumnya pelanggan menuju ke kepala gudang untuk menandatangani surat jalan dan melunasi pembayaran pada kepala gudang. Pada usulan perbaikan, pelanggan menuju ke bagian penjualan terlebih dahulu untuk menandatangani surat jalan kemudian menuju ke bagian keuangan untuk melunasi pembayaran dan menuju ke bagian gudang untuk mengambil barang.
6. Pada prosedur sebelumnya, penagihan kas/piutang kepada pelanggan sama-sama menggunakan dokumen faktur penjualan. Tidak ada dokumen yang membedakan antara penjualan tunai maupun kredit. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan, pada penjualan tunai dokumen faktur penjualan diganti menjadi nota penjualan dan penjualan kredit tetap menggunakan faktur penjualan namun format dokumennya diubah supaya dapat dibedakan antara penjualan tunai dan kredit. Nota/faktur penjualan yang semula dibuat oleh kepala gudang (tunai) dan bagian penjualan (kredit) diganti tugasnya oleh bagian keuangan supaya dapat mencegah terjadinya transaksi penjualan fiktif.
7. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada aktivitas pengecekan antara bukti setoran/bukti transfer dengan transaksi penjualan yang sesungguhnya. Meskipun hal tersebut tidak masalah, namun pe-

rusahaan tidak memiliki pengendalian internal yang memadai sehingga untuk usulan perbaikan, diperlukan penambahan bagian akuntansi yang membuat rekapan penjualan secara harian dan laporan penjualan secara bulanan. Rekapan penjualan digunakan untuk dicek dengan bukti setoran/bukti transfer dari bagian keuangan. Laporan penjualan digunakan untuk dilihat pemilik supaya dapat mengetahui presentase peningkatan penjualan tiap bulan.

8. Khusus pada penjualan tunai, pada prosedur sebelumnya bagian pengiriman melakukan pencurian uang yang didapat dari pelanggan karena perusahaan menganggap lebih efisien jika setelah mengirim barang, bagian pengiriman langsung menerima pelunasan uang dari pelanggan padahal sebenarnya ada risikonya. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan, pelanggan diwajibkan untuk membayar melalui transfer ke rekening pemilik langsung sehingga dapat lebih aman karena bagian pengiriman hanya membawa bukti transfer saat kembali ke gudang.
9. Khusus pada penjualan kredit, piutang pernah tak tertagih dan proses penagihan terhambat karena tidak ada batas kredit untuk tiap pelanggan dan kredit hanya disetujui secara lisan oleh bagian penjualan sehingga piutang menumpuk. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan, penjualan kredit harus diotorisasi dengan stempel dan tanda tangan bagian penjualan pada dokumen SO. Bagian penjualan harus berkoordinasi dengan pemilik untuk menetapkan batas kredit tiap pelanggan dan piutang tiap pelanggan harus dicatat bagian akuntansi pada kartu piutang. Satu kartu piutang hanya untuk satu pelanggan yang berisi tanggal, nama pelanggan, alamat, termin, batas kredit, dan saldo debit kredit.

Berdasarkan hasil analisis, maka usulan perbaikan SOP untuk siklus penjualan tunai adalah sebagai berikut:

1. Bagian penjualan menerima pesanan dari pelanggan yang datang langsung ke kantor atau melalui telepon dan menerima uang muka dari pelanggan. 2
2. Bagian penjualan mencatat pesanan pada Sales Order (SO) sebanyak dua rangkap (SO #1 untuk pelanggan, SO #2 diberikan bagian keuangan) dan mencatat pada *Outstanding Order* (OO) serta membuat tanda terima (TT) dua rangkap (TT #1 untuk pelanggan dan TT#2 diberikan bagian keuangan). OO diarsip berdasarkan nomor dokumen.
3. TT#2, SO#2, dan uang diberikan ke bagian keuangan. Bagian keuangan akan membuat Nota Penjualan (NP) dua rangkap berdasarkan SO #2. Uang akan disetorkan ke bank dan bukti setoran akan diberikan ke bagian akuntansi untuk diarsip berdasarkan tanggal. NP #1 dan SO #2 diberikan ke bagian penjualan. NP #2 dan TT #2 diarsip berdasarkan tanggal.
4. Bagian penjualan menerima NP #1 dan SO #2 dari bagian keuangan serta membuat surat jalan (SJ) tiga rangkap dan memo perintah. SO #2 diarsip berdasarkan nomor. Setelah itu, barang dikirim atau tidak tergantung permintaan dari pelanggan.
5. Jika barang dikirim, SJ, memo perintah, dan NP #1 akan diberikan kepala gudang. Kepala gudang menandatangani surat jalan dan mengkoordinasi mandor untuk memproses pengiriman barang. Memo perintah diarsip berdasarkan tanggal.
6. SJ dan NP #1 diberikan ke mandor dan kemudian mandor akan mengkoordinasi buruh untuk menyiapkan dan memuat barang pada truk. Surat jalan dan NP #1 diberikan kepada bagian pengiriman lalu menuju ke lokasi pelanggan.
7. Barang diturunkan ke lokasi pelanggan. Pelanggan diminta menandatangani surat jalan dan menagih pelanggan. Jika sebelumnya pelanggan sudah memberikan uang muka, maka bagian pengiriman menerima TT #1 dan bukti transfer dari pelanggan. SJ#2 dan NP #1 diberikan kepada pelanggan.
8. Bagian pengiriman kembali ke gudang dengan membawa bukti transfer dari pelanggan beserta dengan SJ #1 dan #3, TT #1 yang kemudian diberikan kepada kepala gudang.
9. Kepala gudang menerima SJ #1, #3, TT #1, dan bukti transfer serta meng-*update* kartu stok barang berdasarkan SJ #3 dan membuat rekapan persediaan berdasarkan SJ #3. Rekapan persediaan diberikan kepada bagian penjualan dan SJ #3 diarsip berdasarkan tanggal.
10. SJ #1 diberikan ke bagian penjualan supaya dapat mengupdate *Outstanding Order* bahwa barang telah diterima pelanggan. SJ #1 diarsip berdasarkan tanggal dan OO diarsip berdasarkan nomor.

11. TT #1 dan bukti transfer diberikan ke bagian keuangan dan diperiksa dengan NP #2 yang telah diarsip. TT #1 diarsip berdasarkan tanggal. Bukti transfer dan NP #2 diberikan ke bagian akuntansi.
12. Bagian akuntansi menerima bukti transfer dan NP #2. Bagian akuntansi membuat rekapan penjualan (harian) berdasarkan NP #2 supaya dapat dicek dengan bukti transfer dan membuat laporan penjualan (bulanan) agar dapat dilihat oleh pemilik. NP #2, rekapan penjualan, dan bukti transfer diarsip berdasarkan tanggal dan siklus penjualan tunai ini berakhir.
13. Jika barang tidak dikirim, pelanggan datang dan bagian penjualan mengecek TT #1 dan SO #1 yang dibawa pelanggan. Pelanggan diminta menandatangani SJ. SJ #2 dan #3, memo perintah, SO #1 dan NP #1 diberikan kepada pelanggan. Bagian penjualan meng-*update* OO bahwa barang sudah diambil pelanggan. SJ #1 diarsip bagian penjualan berdasarkan tanggal dan OO diarsip berdasarkan nomor.
14. Pelanggan menuju ke bagian keuangan dan bagian keuangan menerima NP #1, TT #1, dan uang dari pelanggan. Bagian keuangan memeriksa uang dengan NP dan TT #1. NP #1 diberikan ke pelanggan dan NP #2 diberikan ke bagian akuntansi. Uang dibawa bagian keuangan untuk disetorkan ke bank. TT #1 diarsip berdasarkan tanggal dan bukti setoran diberikan ke bagian akuntansi.
15. Pelanggan menuju ke kepala gudang dan kepala gudang menerima NP #1, SJ #3, dan memo perintah dari pelanggan sebagai bukti bahwa barang telah dilunasi pelanggan dan barang dapat diambil. Kepala gudang mengkoordinasi mandor untuk menyiapkan barang dengan memberikan SJ #3.
16. Mandor mengkoordinasi buruh untuk menyiapkan barang dan dimuat pada truk pelanggan. Barang dibawa pelanggan bersama dengan SJ #2 dan NP #1. SJ #3 dikembalikan ke kepala gudang.
17. Kepala gudang meng-*update* kartu stok barang berdasarkan SJ #3 dan membuat rekapan persediaan berdasarkan kartu stok barang. Rekapan persediaan diberikan kepada bagian penjualan dan SJ #3 diarsip berdasarkan tanggal.
18. Bagian akuntansi menerima bukti setoran dan NP #2 dari bagian keuangan serta membuat rekapan penjualan (harian) berdasarkan NP #2 supaya dapat dicek dengan bukti setoran dan membuat laporan penjualan (bulanan) agar dapat dilihat oleh pemilik. NP #2, rekapan penjualan, dan bukti setoran diarsip berdasarkan tanggal dan siklus penjualan tunai ini berakhir.

Berdasarkan hasil analisis, maka usulan perbaikan SOP untuk siklus penjualan kredit adalah sebagai berikut:

1. Bagian penjualan menerima pesanan dari pelanggan yang datang kantor, melalui telepon, atau mengirim *Purchase Order* (PO) melalui *fax*. Bagian penjualan dapat melihat rekapan persediaan untuk melihat ketersediaan barang yang dipesan pelanggan.
2. Bagian penjualan mempertimbangkan batas kredit dengan melihat kartu piutang dari bagian akuntansi. Jika kredit tidak disetujui, maka pelanggan disarankan untuk membeli secara tunai. Jika pelanggan tidak mau membeli tunai, maka siklus penjualan kredit ini akan berakhir.
3. Jika kredit disetujui, bagian penjualan mencatat pesanan pada *Sales Order* (SO) sebanyak dua rangkap dan pada *Outstanding Order* (OO). Bagian penjualan mengotorisasi kredit dengan memberikan stempel & tanda tangan dan selanjutnya pelanggan diminta menandatangani SO. SO #1 diberikan kepada pelanggan dan SO #2 diarsip bagian penjualan berdasarkan nomor SO. OO diarsip berdasarkan nomor.
4. Bagian penjualan membuat surat jalan (SJ) tiga rangkap dan memo perintah berdasarkan SO #2. Setelah itu, barang dikirim atau tidak tergantung permintaan dari pelanggan. Jika barang dikirim, SJ dan memo perintah diberikan kepala gudang agar dapat mengkoordinasi mandor untuk menyiapkan barang pesanan. Memo perintah diarsip berdasarkan tanggal.
5. SJ diberikan kepada mandor supaya buruh dapat menyiapkan barang dan memuat pada truk. Barang dan SJ dibawa bagian pengiriman menuju lokasi pelanggan.
6. Barang diturunkan di lokasi pelanggan dan pelanggan diminta menandatangani SJ. SJ #2 diberikan kepada pelanggan, SJ #1 dan #3 dibawa kembali oleh bagian pengiriman kembali ke gudang.

7. Bagian pengiriman memberikan SJ #1 dan #3 ke kepala gudang. Kepala gudang meng-*update* kartu stok barang berdasarkan SJ #3 dan membuat rekapan persediaan berdasarkan kartu stok barang. Rekapan persediaan diberikan ke bagian penjualan dan SJ #3 diarsip berdasarkan tanggal.
8. SJ #1 diberikan kepada bagian penjualan supaya bagian penjualan dapat meng-*update Outstanding Order* bahwa barang telah diterima pelanggan dan diarsip berdasarkan nomor serta mencari SO #2. SJ #1 kemudian diberikan ke bagian keuangan supaya dapat membuat faktur penjualan.
9. Bagian penjualan memberikan SO #2 ke bagian akuntansi supaya dapat meng-*update* kartu piutang. SO#2 diarsip bagian akuntansi berdasarkan nomor SO dan kartu piutang diarsip berdasarkan nama pelanggan serta siklus penjualan kredit ini berakhir.
10. Jika barang tidak dikirim, pelanggan datang dan bagian penjualan memeriksa SO #1 yang dibawa pelanggan. Pelanggan diminta menandatangani SJ. SJ #2, SJ #3, dan memo perintah diberikan kepada pelanggan.
11. Pelanggan menuju ke kepala gudang dan kepala gudang mengecek SJ #3, dan memo perintah yang dibawa pelanggan. Kepala gudang mengkoordinasi mandor untuk memproses pengiriman barang dengan memberikan SJ #3.
12. Mandor mengkoordinasi buruh agar barang dapat dipersiapkan dan dimuat pada truk pelanggan. Barang berserta dengan SJ #2 dan SO #1 dibawa oleh pelanggan. SJ #3 dikembalikan ke kepala gudang.
13. Kepala gudang menerima SJ #3 dan meng-*update* kartu stok barang berdasarkan SJ #3 serta membuat rekapan persediaan berdasarkan kartu stok barang. Rekapan persediaan diberikan bagian penjualan. SJ #3 diarsip berdasarkan tanggal.
14. Bagian penjualan memberikan SJ #1 kepada bagian keuangan supaya dapat membuat faktur. Bagian penjualan meng-*update Outstanding Order* bahwa barang telah diterima pelanggan, mengarsip OO berdasarkan nomor serta mencari SO #2. SO #2 diberikan bagian akuntansi.
15. Bagian akuntansi menerima SO #2 dan meng-*update* kartu piutang. SO #2 diarsip berdasarkan nomor SO dan kartu piutang diarsip berdasarkan nama pelanggan serta siklus penjualan kredit berakhir.

Sistem dan Prosedur Penagihan Piutang

Berikut merupakan analisis terhadap sistem dan prosedur penagihan piutang pada CV. BJ:

1. Setiap bagian kesulitan dalam pencarian dokumen atau terjadi pembuatan dokumen baru tanpa diketahui siapapun karena setiap bagian saat membuat dokumen tidak memberi nomor urut dan antara jenis dokumen yang satu dengan yang lain kadang ditaruh sembarangan/ditumpuk sehingga memakan waktu dalam pencarian dokumen dan dapat merugikan perusahaan jika terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen baru. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan diperlukan penomoran dokumen secara urut dan tercetak
2. Pada prosedur sebelumnya, bagian penjualan yang membuat faktur penjualan dan penagih berada di bawah bagian penjualan. Pada prosedur perbaikan, bagian keuangan yang membuat faktur penjualan dan penagih berada di bawah bagian keuangan supaya dapat mencegah transaksi penjualan fiktif yang dilakukan oleh bagian penjualan.
3. Pada prosedur sebelumnya, bagian penjualan yang membuat faktur penjualan dan mengatur semua penagihan piutang pelanggan. Pada prosedur perbaikan, bagian keuangan yang membuat faktur penjualan dan bagian akuntansi yang mengatur semua penagihan piutang pelanggan dengan melihat histori kartu piutang tiap pelanggan.
4. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada aktivitas pengecekan antara bukti setoran/bukti transfer dengan transaksi penjualan yang sesungguhnya. Meskipun hal tersebut tidak masalah, namun perusahaan tidak memiliki pengendalian internal yang memadai sehingga untuk usulan perbaikan, diperlukan penambahan bagian akuntansi yang membuat rekapan penjualan secara harian dan laporan penjualan secara bulanan. Rekapan penjualan digunakan untuk dicek dengan bukti setoran/bukti transfer dari bagian keuangan. Laporan penjualan digunakan untuk dilihat pemilik supaya dapat mengetahui presentase peningkatan penjualan tiap bulan.

Berdasarkan hasil analisis, maka usulan perbaikan SOP untuk siklus penagihan piutang adalah sebagai berikut:

1. Bagian keuangan membuat faktur penjualan (FP) dan daftar tagihan berdasarkan SJ #1.
2. FP #1 dan SJ #1 diserahkan kepada penagih.
3. Penagih akan menagih pelanggan. Penagih akan memeriksa cek/ giro/ bukti transfer dari pelanggan dengan jumlah yang tertera pada FP #1. FP #1 dan SJ #1 diberikan kepada pelanggan. FP #1 yang belum tertagih dan SJ #1 dibawa kembali oleh penagih.
4. Setelah penagih kembali ke kantor, bagian keuangan memeriksa hasil tagihan dengan FP #2 dan meng-*update* daftar tagihan. FP #1 yang belum tertagih, SJ #1 dan daftar tagihan akan disimpan kembali berdasarkan tanggal.
5. Cek/ giro akan disetorkan ke bank oleh bagian keuangan pada saat jatuh tempo. Bukti setoran/ bukti transfer akan diberikan ke bagian akuntansi.
6. FP #2 yang sudah tertagih akan diberikan ke bagian akuntansi supaya dapat meng-*update* kartu piutang.
7. Bagian akuntansi merekap transaksi penjualan secara harian supaya dapat dicek dengan bukti transfer/ bukti setoran dan membuat laporan penjualan secara bulanan supaya dapat dilihat oleh pemilik. FP #2 diarsip berdasarkan tanggal. Rekapian penjualan, bukti setoran, dan bukti transfer diarsip berdasarkan tanggal serta siklus penagihan piutang ini berakhir.

Sistem dan Prosedur Retur Penjualan

Berikut merupakan analisis terhadap sistem dan prosedur retur penjualan pada CV. BJ:

1. Setiap bagian kesulitan dalam pencarian dokumen atau terjadi pembuatan dokumen baru tanpa diketahui siapapun karena setiap bagian saat membuat dokumen tidak memberi nomor urut dan antara jenis dokumen yang satu dengan yang lain kadang ditaruh sembarangan/ ditumpuk sehingga memakan waktu dalam pencarian dokumen dan dapat merugikan perusahaan jika terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen baru. Oleh karena itu, untuk usulan perbaikan diperlukan penomoran dokumen secara urut dan tercetak.
2. Pada prosedur sebelumnya, perintah pengeluaran barang pengganti hanya disampaikan secara lisan oleh bagian penjualan. Pada prosedur perbaikan, saat barang pengganti tersedia, maka bagian penjualan harus membuat surat jalan retur (SJR) sebanyak dua rangkap yang harus diotorisasi oleh kepala gudang supaya dapat mencegah terjadinya transaksi retur penjualan fiktif dan ditandatangani oleh pelanggan. Kepala gudang juga meng-*update* kartu stok barang dan membuat rekapian persediaan.
3. Pada prosedur sebelumnya, saat barang pengganti tidak tersedia dan sudah lunas, tidak ada bukti yang menyatakan bahwa bagian keuangan mengeluarkan uang pengganti dari barang yang cacat/ rusak sehingga untuk usulan perbaikan, bagian keuangan membuat nota retur penjualan dua rangkap yang harus ditandatangani pelanggan dan bukti pengeluaran kas yang nantinya akan diberikan kepada bagian akuntansi.
4. Pada prosedur sebelumnya, retur penjualan tidak pernah dilaporkan kepada pemilik karena tidak ada bukti bahwa telah terjadi retur penjualan sehingga pemilik tidak mengetahui daftar barang yang diretur apa saja sehingga diperlukan penambahan bagian akuntansi yang bertugas membuat laporan retur penjualan setiap bulan untuk dicek dengan bukti pengeluaran kas dari bagian keuangan dan untuk dilihat oleh pemilik.

Berdasarkan hasil analisis, maka usulan perbaikan SOP untuk siklus retur penjualan adalah sebagai berikut:

1. Bagian penjualan menerima keluhan dari pelanggan mengenai barang yang cacat/ rusak melalui telepon dan dicatat pada kertas kecil.
2. Bagian penjualan menginfokan keluhan pelanggan kepada kepala gudang supaya dapat meminta mandor untuk memeriksa barang di tempat pelanggan.
3. Barang diperiksa oleh mandor dan setelah itu mandor kembali ke kantor dan mengkonfirmasi bagian penjualan untuk memutuskan apakah retur bisa disetujui atau tidak.
4. Jika retur tidak disetujui, maka siklus retur penjualan berakhir. Jika retur disetujui, dicek terlebih dahulu barang pengganti tersedia atau tidak.

5. Apabila barang pengganti tersedia maka bagian penjualan akan membuat surat jalan retur (SJR) dua rangkap dan memo perintah (MP) yang diberikan kepala gudang. Bagian penjualan juga meng-*update Outstanding Order* (OO) bahwa barang telah diretur.
6. Kepala gudang menerima SJR dan MP serta mengkoordinasi mandor untuk menyiapkan dan memuat barang pengganti. MP diarsip berdasarkan tanggal.
7. Bagian pengiriman membawa barang pengganti bersama dengan SJR ke lokasi pelanggan. Barang diturunkan ke lokasi pelanggan dan meminta pelanggan menandatangani SJR. SJR #2 diberikan ke pelanggan. SJR #1 dengan barang yang rusak dibawa kembali oleh bagian pengiriman ke gudang.
8. Kepala gudang menerima SJR #1 kemudian meng-*update* kartu stok barang dan membuat rekapan persediaan. SJR #1 diarsip berdasarkan tanggal.
9. Apabila barang pengganti tidak tersedia maka bagian penjualan akan melihat apakah barang yang rusak tersebut sudah dilunasi atau belum. Bagian penjualan akan mengkonfirmasi bagian keuangan untuk dicek melalui faktur/nota penjualan yang telah diarsip.
10. Apabila sudah dilunasi, maka bagian penjualan akan meminta uang pengganti dari bagian keuangan. Bagian keuangan membuat nota retur penjualan (NRP) dua rangkap, menyiapkan cek/giro/bukti transfer, dan membuat bukti pengeluaran kas. Bukti pengeluaran kas akan diberikan bagian akuntansi. NRP dan cek/giro/bukti transfer diberikan ke bagian pengiriman menuju ke lokasi pelanggan.
11. Pelanggan diminta menandatangani NRP. NRP #1 dan cek/giro/bukti transfer diberikan kepada pelanggan. NRP #2 dibawa kembali oleh bagian pengiriman bersama dengan barang yang rusak.
12. Bagian pengiriman mengembalikan barang yang rusak pada gudang dan NRP #2 diberikan oleh kepala gudang. Kepala gudang memberikan NRP #2 ke bagian akuntansi supaya dapat membuat laporan retur penjualan untuk dicek dengan bukti pengeluaran kas dari bagian keuangan. NRP #2 diarsip berdasarkan tanggal serta siklus retur penjualan ini berakhir.
13. Apabila belum dilunasi, maka bagian penjualan akan meng-*update Outstanding Order*, mengkonfirmasi bagian akuntansi untuk meng-*update* kartu piutang dan meminta bagian keuangan untuk mencari SJ #1. SJ #1 diberikan pada bagian pengiriman untuk menuju lokasi pelanggan. SJ #1 akan diberikan pada pelanggan dan barang yang rusak dibawa kembali oleh bagian pengiriman menuju ke gudang serta siklus retur penjualan ini berakhir.

Evaluasi Struktur Organisasi

Berikut merupakan beberapa usulan perbaikan dari struktur organisasi:

1. Ditambahkan bagian akuntansi satu orang yang bertugas mencatat piutang tiap pelanggan pada kartu piutang dan membuat rekapan penjualan, laporan penjualan, dan laporan retur penjualan. Penambahan bagian akuntansi diperlukan supaya dapat dibedakan antara operasional penjualan, keuangan dengan piutang perusahaan.
2. Personalia dan payroll semula tiga orang dikurangi menjadi dua orang saja. Satu orang dipindahkan ke bagian akuntansi. 3. Penagih yang semula di bawah bagian penjualan akan dipindah berada di bawah bagian keuangan karena bagian keuangan yang membuat nota penjualan dan faktur penjualan.

Evaluasi Dokumen-Dokumen Terkait

Ada beberapa evaluasi yang perlu dilakukan pada dokumendokumen yang terkait dengan siklus penjualan. Peneliti mengusulkan semua dokumen harus diberi penomoran dokumen secara urut dan tercetak sehingga memudahkan semua bagian dalam mencari dokumen tersebut. Berikut merupakan evaluasi untuk setiap dokumen:

a. Surat Order Penjualan / *Sales Order* (SO)

SO adalah dokumen yang diisi oleh bagian penjualan untuk mencatat pesanan pelanggan. Dokumen ini perlu ditandatangani oleh bagian penjualan dan pelanggan sebagai bukti bahwa pelanggan telah memesan barang. Pada prosedur sebelumnya, bagian penjualan hanya mencatat pesanan pelanggan pada buku order penjualan. Tidak ada dokumen khusus yang menyatakan bahwa pelanggan telah memesan barang sehingga untuk usulan perbaikannya, diperlukan pembuatan SO sebanyak dua rangkap. Untuk penjualan kredit, SO harus diotorisasi bagian penjualan berupa stempel dan tanda tangan.

- b. Surat Jalan
Surat jalan adalah dokumen yang diisi oleh bagian penjualan yang digunakan sebagai bukti pengiriman barang atau sebagai bukti bahwa barang telah diterima pelanggan. Pada prosedur sebelumnya, surat jalan dibuat oleh kepala gudang sehingga hanya ada satu kolom tanda tangan kepala gudang dan hanya ada kolom nomor surat jalan sehingga untuk usulan perbaikan, surat jalan dibuat oleh bagian penjualan dimana formatnya ditambahi satu kolom lagi untuk tanda tangan bagian penjualan dan ditambahkan format nomor SO untuk memudahkan dalam mengupdate *Outstanding Order*.
- c. Memo Perintah
Memo perintah adalah dokumen yang dibuat oleh bagian penjualan yang ditujukan kepada kepala gudang yang berisi perintah pengeluaran barang dari gudang. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini. Perintah pengeluaran barang dari gudang hanya dilakukan secara lisan oleh kepala gudang sehingga untuk usulan perbaikannya, diperlukan memo perintah berupa kertas kecil yang dilampirkan dengan surat jalan.
- d. Rekapian Persediaan
Rekapian persediaan adalah dokumen yang dibuat oleh kepala gudang setiap hari untuk diberikan kepada bagian penjualan supaya bagian penjualan dapat mengetahui stok barang di gudang. Kepala gudang membuat dokumen ini berdasarkan kartu stok barang. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini sehingga peneliti mengusulkan untuk membuat rekapian persediaan tidak berangkap supaya dapat dilihat bagian penjualan saat ada pesanan.
- e. Surat Pesanan Barang (Purchase Order-PO)
Surat pesanan barang adalah dokumen yang diberikan pelanggan ke bagian penjualan supaya dapat mengetahui pesanan pelanggan dan dicatat pada surat order penjualan. Pada prosedur sebelumnya, format dan fungsi dari dokumen ini sudah memadai sehingga tidak diperlukan perbaikan dokumen.
- f. Nota Penjualan
Nota penjualan adalah dokumen yang digunakan untuk menagih pelanggan pada prosedur penjualan tunai dan dibuat oleh bagian keuangan. Pada prosedur sebelumnya, baik penjualan tunai maupun kredit perusahaan menggunakan satu dokumen yang sama yaitu faktur penjualan sehingga untuk penjualan tunai, disarankan menggunakan nota penjualan sebanyak dua rangkap.
- g. Faktur Penjualan
Faktur penjualan adalah dokumen yang dibuat oleh bagian keuangan dan digunakan untuk menagih pelanggan pada aktivitas penjualan kredit. Pada prosedur sebelumnya, format dari dokumen ini tidak ada kolom nomor faktur, nomor SJ, kolom tanda tangan bagian keuangan sehingga perlu ditambahkan kolom tersebut.
- h. Kartu Piutang
Kartu piutang adalah dokumen yang dibuat oleh bagian akuntansi yang digunakan untuk mencatat piutang tiap pelanggan. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini sehingga diusulkan perbaikan pembuatan dokumen ini (tidak berangkap) untuk memudahkan bagian penjualan dalam mempertimbangkan pelanggan yang melakukan kredit dengan melihat histori piutang pelanggan pada kartu piutang.
- i. Kartu Stok Barang
Kartu stok barang adalah dokumen yang diisi kepala gudang dalam mencatat atau meng-update keluar masuknya barang di gudang. Setiap jenis barang dicatat pada satu kartu. Pada prosedur sebelumnya, format dan fungsi dari dokumen ini sudah memadai sehingga tidak diperlukan perbaikan dokumen ini.
- j. Tanda Terima
Tanda terima adalah dokumen yang digunakan sebagai bukti bahwa pelanggan telah memberikan uang muka pada prosedur penjualan tunai. Pada prosedur sebelumnya, format dan fungsi dari dokumen ini sudah memadai sehingga tidak diperlukan perbaikan dokumen.
- k. Surat Jalan Retur
Surat jalan retur adalah dokumen yang diisi oleh bagian penjualan yang fungsinya sama dengan surat jalan namun dokumen ini digunakan ketika terjadi retur penjualan. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen khusus yang menyatakan terjadinya retur penjualan sehingga diusulkan pembuatan dokumen ini sebanyak dua rangkap supaya pertanggung jawabannya dapat lebih jelas.

- l. Nota Retur Penjualan
Nota retur penjualan adalah dokumen yang dibuat oleh bagian keuangan sebagai bukti bahwa barang yang diretur tidak tersedia dan sebagai gantinya akan diberikan cek/ giro/ bukti transfer dengan melampirkan nota retur penjualan. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini, sehingga diusulkan pembuatan dokumen ini sebanyak dua rangkap yang harus ditandatangani pelanggan.
- m. Rekapen Penjualan
Rekapen penjualan adalah dokumen yang dibuat oleh bagian akuntansi untuk merekap seluruh transaksi penjualan setiap hari. Rekapen penjualan dibuat setelah bagian akuntansi menerima nota/ faktur penjualan. Transaksi dicatat ketika penjualan telah terjadi dan telah dibayar lunas oleh pelanggan. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini, sehingga diusulkan pembuatan dokumen ini untuk dicek oleh bagian akuntansi dengan bukti setoran dan bukti transfer dari bagian keuangan.
- n. Laporan Penjualan
Laporan penjualan adalah dokumen yang dibuat oleh bagian akuntansi yang isinya sama dengan rekapen penjualan. Perbedaannya laporan penjualan dibuat secara bulanan supaya dapat dicek oleh pemilik sedangkan rekapen penjualan dibuat secara harian. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini, sehingga diusulkan pembuatan dokumen ini untuk diberikan kepada pemilik untuk mengecek penjualan yang terjadi setiap bulan apakah meningkat atau menurun.
- o. Laporan Retur Penjualan
Laporan retur penjualan adalah dokumen yang dibuat oleh bagian akuntansi yang dibuat secara bulanan untuk diberikan kepada pemilik sehingga dapat diketahui barang apa yang sering diretur oleh pelanggan. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini, sehingga diusulkan pembuatan dokumen ini.
- p. Bukti Pengeluaran Kas
Bukti pengeluaran kas adalah dokumen yang dibuat oleh bagian keuangan sebagai bukti bahwa bagian keuangan telah mengeluarkan cek/ giro/ bukti transfer supaya dapat dicek oleh bagian akuntansi. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini, sehingga diusulkan pembuatan dokumen ini supaya pertanggungjawabannya jelas.
- q. Daftar Tagihan
Daftar tagihan adalah dokumen yang digunakan bagian keuangan untuk meringkas semua tagihan pada tanggal tertentu. Pada prosedur sebelumnya, format dan fungsi dari dokumen ini sudah memadai sehingga tidak diperlukan perbaikan dokumen ini.
- r. *Outstanding Order*
Outstanding order adalah ringkasan SO yang dibuat oleh bagian penjualan saat ada pesanan dari pelanggan dan digunakan untuk mengetahui status dari barang yang telah dipesan pelanggan. Pada prosedur sebelumnya, tidak ada dokumen ini, sehingga diusulkan pembuatan dokumen ini tidak berangkap supaya dapat dicocokkan dengan kartu stok barang yang ada di gudang. Satu OO hanya untuk satu pelanggan.

Evaluasi Sistem Pengendalian Internal

Berdasarkan analisis sistem dan prosedur penjualan, struktur organisasi dan deskripsi kerja serta dokumen-dokumen yang terkait, peneliti mengusulkan ada beberapa evaluasi dari sistem pengendalian internal perusahaan:

- a. Pemisahan tugas yang memadai antara lain:
 1. Kepala gudang yang semula membuat surat jalan dan faktur, diganti menjadi bagian penjualan yang membuat surat jalan dan memo perintah yang berisi perintah pengeluaran barang dari gudang. Faktur/ nota penjualan dibuat oleh bagian keuangan.
 2. Semula bagian penjualan yang membuat faktur untuk menagih pelanggan, diganti menjadi bagian keuangan yang membuat faktur penjualan dan penagih berada di bawah bagian keuangan supaya bagian penjualan hanya bertugas mengurus operasional penjualan.
 3. Persetujuan kredit tetap dipegang oleh bagian penjualan namun kredit harus diotorisasi pada dokumen Sales Order berupa stempel dan tanda tangan.
 4. Diperlukan penambahan bagian akuntansi supaya dapat dibedakan antara tugas operasional keuangan dengan operasional piutang.

- b. Dokumentasi dan catatan yang memadai meliputi:
 1. Penomoran dokumen secara urut dan tercetak.
 2. Pesanan pelanggan semula dicatat oleh bagian penjualan pada buku order penjualan diganti dicatat pada Surat Order Penjualan/ *Sales Order* supaya ada bukti bahwa pelanggan telah memesan barang.
 3. Setiap kali ada pesanan, bagian penjualan perlu mencatat pada *Outstanding Order* dan *Outstanding Order* perlu diupdate statusnya ketika surat jalan #1 telah diterima.
 4. Barang-barang di gudang tidak perlu diberi kode barang karena setiap jenis barang berbeda-beda panjang dan diameternya. Biasanya satu kartu stok barang habis atau tidak sampai penuh langsung dibuang karena pasti ganti dengan kartu stok yang baru dengan ukuran barang yang berbeda. Ada beberapa barang di gudang yang distok berdasarkan frekuensi pesanan pelanggan.
 5. Bagian akuntansi bertugas merekap transaksi penjualan setiap hari, membuat laporan penjualan dan laporan retur penjualan setiap bulan, membuat/meng-update kartu piutang supaya dapat melihat histori piutang tiap pelanggan.
 6. Kepala gudang yang semula hanya membuat/meng-update kartu stok barang ditambah membuat rekapan persediaan untuk diberikan kepada bagian penjualan supaya dapat memproses penjualan dengan cepat.
 7. Jika terjadi retur penjualan dan barang yang diretur tersedia, bagian penjualan membuat Surat Jalan Retur dan memo perintah supaya kepala gudang dapat mengeluarkan barang pengganti dari gudang. Jika barang tidak tersedia dan barang belum lunas, bagian keuangan membuat nota retur penjualan dan bukti pengeluaran kas supaya pertanggungjawabannya lebih jelas. Jika barang tidak tersedia dan barang belum lunas, maka bagian penjualan meng-update status *Outstanding Order* dan bagian akuntansi meng-update kartu piutang.
- c. Verifikasi meliputi:
 1. Rekapan penjualan yang telah dibuat bagian akuntansi diperiksa dengan bukti setoran dan bukti transfer dari bagian keuangan.
 2. Laporan retur penjualan yang telah dibuat bagian akuntansi diperiksa dengan bukti pengeluaran kas dari bagian keuangan.
 3. *Outstanding Order* yang telah di-update bagian penjualan, dicocokkan dengan kartu stok barang yang ada di gudang.
- d. Pembatasan akses di gudang
Pada prosedur sebelumnya, semua karyawan boleh masuk ke dalam gudang, hal ini ditunjukkan pada pintu dari gudang yang selalu terbuka dan tidak dikunci tiap malam (gambar pada lampiran 8). Untuk meningkatkan pengendalian internal, maka hanya pemilik, kepala gudang, mandor dan buruh, dan bagian pengiriman yang boleh masuk ke dalam gudang. Selain itu, gudang perlu ditambah satu CCTV supaya dapat diawasi pemilik saat tidak berada di gudang.
- e. Pemantauan
Semua karyawan terlibat dalam mengawasi operasional penjualan perusahaan. Setiap bagian saling mengawasi satu sama lain sehingga dapat mencegah terjadinya kecurangan oleh pihak tertentu.

Sistem penjualan dalam CV. BJ dapat berjalan dengan lancar dan baik apabila perusahaan memiliki standar atau pedoman yang baku dalam menjalankan aktivitas operasionalnya khususnya aktivitas penjualan sehingga dapat meningkatkan aktivitas pengendalian internal dalam perusahaan. Oleh karena itu, akan dilakukan perancangan SOP siklus penjualan bagi CV. BJ untuk memudahkan karyawan dalam bekerja. Berikut merupakan usulan SOP untuk CV. BJ:

- a. Perancangan SOP Siklus Penjualan Tunai
- b. Perancangan SOP Siklus Penjualan Kredit
- c. Perancangan SOP Siklus Penagihan Piutang
- d. Perancangan SOP Siklus Retur Penjualan

SIMPULAN

Dari hasil analisis dan evaluasi dari sistem dan prosedur penjualan perusahaan, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Dengan memberi penomoran dokumen secara urut dan tercetak, maka dapat mengatasi permasalahan kesulitan dalam pencarian dokumen dan menghindari terjadinya pembuatan dokumen baru tanpa diketahui oleh pihak siapapun sehingga tidak memakan waktu dalam pencarian dokumen dan tidak merugikan perusahaan jika terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen baru; (2) Dengan dibuatnya dokumen *Sales Order* (SO) sebanyak dua rangkap, maka dapat menghindari pembatalan pesanan pelanggan karena sudah ada bukti bahwa pelanggan telah memesan barang sehingga perusahaan tidak mengalami kerugian akibat barang yang sudah terlanjur pesan kepada pemasok dan stok barang yang menumpuk; (3) Dengan dibuatnya kebijakan kredit untuk tiap pelanggan, maka dapat menghindari terjadinya piutang yang tak tertagih dan dapat memperlancar proses penagihan piutang, sehingga piutang pelanggan tidak menumpuk dan dapat mengurangi saldo piutang pelanggan; (4) Dengan dibuatnya rekapan persediaan oleh kepala gudang, maka dapat memperlancar pemrosesan pesanan pelanggan dan perusahaan tidak kehilangan penjualan sehingga dapat mempertahankan pelanggan lama maupun baru; dan (5) Dengan adanya pelunasan pembayaran berupa transfer oleh pelanggan, maka bagian pengiriman dapat lebih aman dalam membawa bukti transfer saat kembali ke gudang daripada uang tunai dan tidak dapat melakukan pencurian uang yang didapat dari pelanggan pada siklus penjualan tunai (barang dikirim).

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini adalah: (1) Perusahaan ini berbentuk CV sehingga peneliti berfokus pada siklus penjualan. Siklus persediaan dibahas sedikit dalam penelitian ini; dan (2) Usulan perbaikan dari penelitian studi kasus ini berdasarkan konsultasi singkat dengan pihak perusahaan, tidak ada data yang didapat dari pelanggan. Berdasarkan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti, maka beberapa saran yang diberikan peneliti antara lain: (1) Setiap dokumen wajib diberi penomoran secara urut dan tercetak supaya lebih mudah dalam mencari dokumen dan tidak terjadi pembuatan dokumen baru oleh pihak siapapun; (2) Perbaikan dari struktur organisasi dan deskripsi kerja yaitu penambahan bagian akuntansi satu orang yang bertugas membuat/meng-*update* kartu piutang, merekap penjualan, membuat laporan penjualan dan laporan retur penjualan. Selain itu, bagian penjualan yang membuat surat jalan dan bagian keuangan yang membuat faktur/nota penjualan. Kepala gudang hanya boleh mengeluarkan barang dari gudang jika ada memo perintah dari bagian penjualan. Bagian keuangan yang menerima pembayaran dari pelanggan yang datang langsung di gudang. Bagian pengiriman hanya boleh menerima bukti transfer dari pelanggan pada siklus penjualan tunai (barang dikirim); (3) Perlunya verifikasi yaitu pengecekan antara rekapan penjualan yang telah dibuat bagian akuntansi dengan bukti setoran dan bukti transfer dari bagian keuangan. Pengecekan antara laporan retur penjualan dengan bukti pengeluaran kas dari bagian keuangan; (4) Adanya pengendalian internal khusus untuk penjualan kredit yaitu otorisasi penjualan kredit berupa stempel dan tanda tangan bagian penjualan pada dokumen SO serta pembuatan kartu piutang oleh bagian akuntansi supaya dapat melihat histori piutang pelanggan. Bagian penjualan harus berkoordinasi dengan pemilik untuk menetapkan batas kredit tiap pelanggan; (5) Perlunya pengendalian akses pada gudang yaitu hanya boleh pemilik, kepala gudang, karyawan gudang, dan bagian pengiriman yang boleh masuk ke dalam gudang serta diberikan CCTV pada gudang sehingga dapat diawasi oleh pemilik saat tidak berada di gudang; (6) Perlunya perbaikan dokumen surat jalan dan faktur penjualan serta penambahan dokumen surat order penjualan, memo perintah, kartu piutang, rekapan persediaan, surat jalan retur, nota retur penjualan, rekapan penjualan, laporan penjualan, laporan retur penjualan, bukti pengeluaran kas, dan nota penjualan untuk menunjang seluruh aktivitas penjualan pada perusahaan; dan (7) Dengan adanya penyusunan SOP sistem penjualan, diharapkan perusahaan dapat melakukan aktivitas penjualan sesuai dengan SOP yang telah disusun oleh peneliti sehingga dapat mengatasi segala permasalahan yang terjadi dan dapat meningkatkan pengendalian internal.

Dengan demikian, saran-saran yang diusulkan peneliti diharapkan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan prosedur dan deskripsi kerja tiap karyawan, aktivitas operasional siklus penjualan perusahaan menjadi lebih lancar tanpa ada hambatan apapun, serta seluruh karyawan perusahaan dapat memahami masing-masing tugasnya dimana pelaksanaannya berpedoman pada SOP.

REFERENCES

- Elder, R. J., Beasley, M. S., Arens A. A., dan Jusuf, A. A., 2011, *Jasa Audit dan Assurance: Pendekatan terpadu (Adaptasi Indonesia)*, Buku 1, Jakarta: Salemba Empat.
- Gondodiyoto, S., 2007, *Audit Sistem Informasi*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hall, James A., 2007, *Accounting Information System (Sistem Informasi Akuntansi)*, Edisi keempat, Jakarta: Salemba Empat.
- Jogiyanto, 2005. *Analisis dan Desain (Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis)*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Kieso, D. E., J. J. Weygandt, dan T. D. Warfield, 2010, *Intermediate Accounting, Thirteenth edition*, Asia: WILEY.
- _____, 2010, *Accounting Principles, Ninth Edition, International Student Version*, Asia: WILEY.
- Meryanti, 2012, *Analisis Sistem Penjualan dan Perancangan Standard Operating Procedure (SOP) untuk Meningkatkan Pengendalian Internal pada PT. Wiyo: Skripsi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya*.
- Mulyadi, 2001, *Sistem Akuntansi, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Penerbit Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN.
- O'Brien, J. A., 2006, *Pengantar Sistem Informasi*, Edisi Keduabelas, Jakarta: Salemba Empat.
- Rama, D. V., dan Jones, F. J., 2006, *Sistem Informasi Akuntansi, Buku 1*, Terjemahan M. Slamet Wibowo, 2009, Jakarta: Salemba Empat.
- Romney., M. B., dan P. J. Steinbart., 2006, *Accounting Information System*, Tenth edition, USA: Pearson Prentice Hall
- Sawyer, L. B., Dittenhofer, M. A., dan Scheiner, J. H., 2003. *Sawyer's Internal Auditing*, Edisi kelima, Buku 1, Terjemahan Desi Adhariani, 2005, Jakarta: Salemba Empat.
- Suwardjono, 2005. *Teori Akuntansi Perekayaan Pelaporan Keuangan*, Edisi ketiga, Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Tambunan, R. M., 2013, *Standard Operating Procedures (SOP)*, Jakarta: Maiestas Publishing.
- Tjoa, 2012, *Analisis dan Perancangan Standar Operasional Prosedur atas Siklus Pendapatan dalam Rangka Meningkatkan Pengendalian Internal (Studi Kasus pada Produsen Mesin)*, Surabaya: Skripsi Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
- Widiastuti, I., 2013, *Mudahnya Usaha Kuliner yang Kian Populer*, Jakarta: Pustaka Baru Press.