

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI
SIKLUS PENJUALAN**

(Studi Kasus Pada Pollux Aditama Kencana)



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Maria Inez Zefania Ongko

2016130007

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT

No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2020

**OPERATIONAL REVIEW IN EFFORTS TO INCREASE
THE EFFECTIVENESS AND EFFICIENCY OF SALES
CYCLE**

(Case Study on Pollux Aditama Kencana)



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements for
Bachelor's Degree in Accounting*

By:

Maria Inez Zefania Ongko

2016130007

PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMICS

PROGRAM IN ACCOUNTING

Accredited by National Accreditation Agencies

No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2020

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM UPAYA
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI SIKLUS
PENJUALAN
(STUDI KASUS PADA POLLUX ADITAMA KENCANA)**

Oleh:

Maria Inez Zefania Ongko

2016130007

Bandung, Juli 2020

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

(Dr. Sylvia Fettry Elvira Maratno, S.E., S.H., M.Si., Ak.)

Pembimbing Skripsi,

(Elsje Kosasih, Dra., M.Sc., Ak., CMA.)

Ko-Pembimbing Skripsi,

(Monica Paramita R. P. D., S.E., M.Ak.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*): Maria Inez Zefania Ongko

Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 13 November 1998

NPM : 2016130007

Program Studi : Akuntansi

Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PEMERIKSAAN OPERASIONAL DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFEKTIVITAS DAN EFISIENSI SIKLUS PENJUALAN (STUDI KASUS POLLUX ADITAMA KENCANA)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan: Elsie Kosasih, Dra., M.Sc., Ak.CMA. dan
Monica Paramita R. P. D, S.E., M.Ak.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri:

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tetapi tidak terbatas pada buku, makalan, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak manapun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No. 20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal: 01 Juli 2020

Pembuat Pernyataan



(Maria Inez Zefania Ongko)

ABSTRAK

Setiap perusahaan mempunyai tujuan utama yaitu menghasilkan keuntungan seoptimal mungkin. Penghasilan perusahaan ditentukan dari penjualan yang terjadi, sehingga untuk mencapai keuntungan yang optimal perusahaan perlu memastikan bahwa bagian penjualan mampu menjual produk perusahaan dengan baik. PT. Pollux Aditama Kencana bergerak pada bidang properti yang menghasilkan produk berupa apartemen, *mall*, soho, dan hotel. Produk utama perusahaan adalah apartemen dan soho. Berbagai kegiatan pemasaran telah dilakukan oleh perusahaan, namun jumlah penjualan unit tidak sejalan dengan kegiatan pemasaran yang dilakukan perusahaan. Sehingga menghambat pendapatan perusahaan. Oleh karena itu perlu dilakukan pemeriksaan operasional untuk mengetahui penyebab dari ketidakefektifan dan ketidakefisienan siklus penjualan perusahaan.

Pemeriksaan operasional adalah suatu proses untuk menganalisis operasi dan aktivitas internal perusahaan dalam upaya untuk memberikan perbaikan yang positif atas suatu area jika dilakukan secara terus menerus. Pemeriksaan operasional siklus penjualan dilakukan dengan membandingkan siklus penjualan dan kondisi di lapangan serta teori yang ada serta menghasilkan temuan. Kemudian atas temuan tersebut dikembangkan rekomendasi. Pemeriksaan operasional siklus penjualan dilakukan dengan memeriksa seluruh tahap-tahap siklus penjualan yang terjadi di dalam perusahaan. Siklus penjualan yang berjalan dengan tidak efektif atau tidak efisien dapat menyebabkan perusahaan terhambat dalam menerima pendapatan.

Jenis penelitian ini adalah studi deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer berupa hasil wawancara dan observasi serta data sekunder berupa data dari buku, penelitian sebelumnya, dan laporan pertanggungjawaban perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka dan studi lapangan. Penelitian dimulai dari pertama kali mengumpulkan informasi dan berakhir saat laporan penelitian selesai disusun. Objek penelitian ini adalah pemeriksaan operasional siklus penjualan, dengan unit penelitian yang digunakan adalah PT.Pollux Aditama Kencana.

Berdasarkan pemeriksaan operasional yang dilakukan, ditemukan bahwa perusahaan sudah memiliki sistem, prosedur, dan kebijakan yang cukup baik dalam menunjang siklus penjualan perusahaan. Namun sistem, prosedur, dan kebijakan yang ada belum dapat membantu menunjang efektifitas dan efisiensi dari siklus penjualan perusahaan. Terdapat 5 temuan utama yang ditemukan di dalam siklus penjualan perusahaan yaitu: 1) bagian-bagian di dalam perusahaan yang terlibat langsung dengan siklus penjualan belum memiliki konsistensi dan kesiapan dalam melakukan tugas dan kegiatan pemasaran, 2) departemen penjualan dan KPA belum secara maksimal dan rutin melakukan *follow up* atas *database* pelanggan, 3) perusahaan belum bisa mengelola penjualan yang sudah terjadi, 4) setiap kegiatan pemasaran yang dilakukan belum dapat membantu karyawan *sales* mencapai target penjualan yang diharapkan oleh perusahaan, dan 5) laporan yang dibuat oleh perusahaan setiap bulannya belum dapat menggambarkan kondisi penjualan dan *aging* dengan jelas. Temuan utama tersebut memberikan dampak bagi perusahaan berupa terhambatnya penerimaan pendapatan perusahaan. Berdasarkan temuan tersebut dikembangkan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi siklus penjualan. Rekomendasi tersebut antara lain melakukan pemantauan untuk setiap kegiatan pemasaran perusahaan, membuat laporan *progress* dan hasil *follow up* data pelanggan, membuat laporan khusus pembatalan dan status pembayaran pelanggan, melakukan *briefing* dan *training* secara berkala, menetapkan kebijakan kredit kepada *developer*, serta membuat *template* yang jelas untuk setiap laporan perusahaan.

Kata kunci: Efektifitas, Efisiensi, Pemeriksaan Operasional, Siklus Penjualan

ABSTRACT

Every company has a main goal which is to produce optimal profits. The company's income is determined from the sales that occur, so to achieve optimal profits the company needs to ensure that the sales department is able to sell the company's products well. PT. Pollux Aditama Kencana is engaged in the property sector that produces products such as apartments, malls, soho, and hotels. The company's main products for sale are apartments and soho. Various marketing activities have been carried out by the company, but sales are not in line with the marketing activities carried out by the company. So the company's revenue is inhibited to be obtained. Therefore it is necessary to carry out operational checks to find out the causes of ineffectiveness and inefficiency of the company's sales cycle.

Operational review is a process to analyze the company's internal operations and activities in an effort to provide positive improvements to an area if done continuously. The operational inspection of the sales cycle is carried out by comparing the sales cycle and conditions in the field as well as existing theories and generating findings. Then on these findings recommendations were developed. The operational inspection of the sales cycle is carried out by examining all stages of the sales cycle that occur within the company. A sales cycle that is ineffective or inefficient can cause a company to be stifled in receiving revenue.

This type of research is a descriptive study. Source of data used are primary data in the form of interviews and observations and secondary data in the form of data from books, previous research, and corporate responsibility reports. Data collection techniques used were literature study and field studies. The research starts from the first time collecting information and ends when the research report is finished compiled. The object of this study is the operational inspection of the sales cycle, with the research unit used is PT. Pollux Aditama Kencana.

Based on operational review conducted, it was found that the company already has a system, procedure, and policy that is good enough to support the company's sales cycle. However, the existing systems, procedures and policies have not been able to help support the effectiveness and efficiency of the company's sales cycle. There are 5 main findings found in the company's sales cycle, namely: 1) the parts in the company that are directly involved with the sales cycle do not yet have consistency and readiness in carrying out marketing tasks and activities, 2) the sales department and KPA have not been maximally and routinely follow up on the customer database, 3) the company has not been able to manage sales that have occurred, 4) every marketing activity that has been done has not been able to help sales employees achieve sales targets expected by the company, and 5) reports made by the company every month have not been able to describe the conditions of sale and aging clearly. The main finding has an impact on the company in the form of impeded revenue from company earnings. Based on these findings, a number of recommendations were developed that are expected to improve the effectiveness and efficiency of the sales cycle. These recommendations include monitoring for each company's marketing activities, making progress reports and customer data follow-up results, making special reports of cancellation and payment status of customers, conducting briefings and training periodically, setting credit policies to developers, and making clear templates for every company report.

Keywords: Effectiveness, Efficiency, Operational Review, Sales Cycle

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang berjudul “Pemeriksaan Operasional dalam Upaya Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Siklus Penjualan (Studi Kasus Pada Pollux Aditama Kencana)” diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Penulisan skripsi ini tidak jauh dari bantuan dan bimbingan berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah membantu selama proses perkuliahan sampai dengan skripsi ini selesai. Terima kasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang tanpa berkat, karunia, bimbingan, dan penyertaan-Nya penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi dan sampai sejauh ini.
2. Keluarga penulis yaitu papa, mama, dan kedua adik penulis yaitu- Dio dan Rian, yang sudah mendukung baik secara materiil dan moral sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan menyelesaikan skripsi dengan baik.
3. Ibu Elsje Kosasih, Dra., M.Sc., Ak., CMA., selaku dosen pembimbing penulis yang bersedia meluangkan waktu dan membimbing penulis dengan sabar dari awal hingga akhir proses penyelesaian skripsi.
4. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., selaku dosen ko-pembimbing yang sangat baik dan sabar dalam membantu pengerjaan skripsi dengan memberikan masukan dan ilmu dari awal hingga skripsi ini selesai.
5. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Ak., MM., selaku dosen wali yang sudah membantu memberikan arahan dan masukan bagi penulis selama masa proses perkuliahan.
6. Ibu Sylvia Fettry E.M., SE., SH., M.Si., Ak., selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang sudah membimbing, memberikan pengetahuan, wawasan, dan bantuan kepada penulis selama perkuliahan dari awal hingga akhir.
8. Seluruh staf Universitas Katolik Parahyangan, Bapak/Ibu Tata Usaha, pekarya, dan satpam yang sudah membantu dan menunjang perkuliahan penulis.
9. PT. Pollux Aditama Kencana yang sudah mengizinkan penulis menggunakan perusahaan sebagai bahan penelitian.
10. Seluruh anggota Bina Iman Anak Nita Tiffani, Giovani Geraldine, Levithia, Livia, Jessica Tania, Yolana, Shania Devina, Cecille, dan Angela Lucyani sebagai teman penulis yang selalu mendukung, membantu, dan memotivasi penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang.
11. Nita Tiffani sebagai sahabat penulis dari SMA yang selalu menjadi penghibur, penyemangat, tempat bercerita, teman bermain, dan juga sebagai teman yang paling sabar dalam menghadapi penulis.
12. Giovani Geraldine sebagai teman penulis dari awal perkuliahan yang selalu menjadi penghibur, penyemangat, teman bercerita, dan yang selalu memberikan dukungan kepada penulis.
13. Levithia sebagai teman penulis dan teman seperjuangan skripsi yang selalu menjadi tempat bercerita, sebagai penyemangat, dan teman yang sangat sabar.
14. Angela Lucyani sebagai teman penulis dari SMA yang selalu membantu penulis selama kuliah, menjadi teman bercerita, dan teman yang selalu berpikiran positif.
15. Cynthia Noviani, Yuliana Engel, Elviana Yuriska, Tiffany Sharon, Vinsensia Inez, Defita Natalie, Veronica Karin, dan Cecilia Chindy yang sudah mengisi kehidupan penulis dan menjadi teman penulis selama masa perkuliahan.
16. Seluruh anggota Congor Nita Tiffani, Winnie, Ariella, Vania, Niko, Felix, Julius, dan Martin yang sudah menjadi teman penulis dari sejak SMA hingga saat ini. Selalu menghibur, menemani, bermain, dan berbagi cerita bersama penulis hingga saat ini.
17. Semua teman-teman akuntansi angkatan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan di dalam skripsi ini dan masih perlu disempurnakan. Penulis membuka diri terhadap kritik dan saran

yang dapat membangun untuk di masa yang akan datang. Penulis memohon maaf bila ada kesalahan dan kata-kata yang tidak berkenan. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan wawasan bagi pembaca.

Bandung, 01 Juli 2020

Maria Inez Zefania Ongko

DAFTAR ISI

	Hal.
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Kegunaan Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran.....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pemeriksaan.....	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan	8
2.1.2. Jenis Pemeriksaan.....	8
2.2. Pemeriksaan Operasional	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional.....	10
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional	10
2.2.3. Langkah-langkah Pemeriksaan Operasional	11
2.2.4. Manfaat Pemeriksaan Operasional	16
2.3. Siklus Penjualan.....	17
2.3.1. Pengertian Siklus Penjualan	17
2.3.2. Proses Siklus Penjualan	18
2.3.3. Risiko dalam Siklus Penjualan	20
2.3.4. Pemeriksaan Operasional pada Siklus Penjualan	21
2.4. Pemasaran.....	21
2.4.1. Pengertian Pemasaran	22
2.4.2. Manfaat Pemasaran.....	22
2.5. Piutang.....	22
2.5.1. Pengertian Piutang	23
2.5.2. Manajemen Piutang	23
2.5.3. Analisis Kredit.....	24
2.6. Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis.....	27

2.6.1. Pengertian Efektivitas	27
2.6.2. Pengertian Efisiensi	27
2.6.3. Pengertian Ekonomis	27
2.7. Pengendalian Internal.....	28
2.7.1. Pengertian Pengendalian Internal	28
2.7.2. Komponen Aktivitas Pengendalian Internal	28
2.7.3. Pengendalian Internal pada Siklus Penjualan.....	30
2.7.4. Fungsi Pengendalian Internal	33
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	34
3.1. Metode Penelitian	34
3.1.1. Jenis Penelitian	34
3.1.2. Sumber Data Penelitian	34
3.1.3. Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.1.4. Teknik Pengolahan Data	37
3.1.5. Waktu Penelitian	37
3.1.6. Kerangka Penelitian.....	38
3.2. Objek Penelitian.....	39
3.2.1. Profil Perusahaan.....	39
3.2.2. Struktur Organisasi.....	39
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan	42
3.2.4. Gambaran Umum Aktivitas Perusahaan	47
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1. Tahap Perencanaan (<i>Planning Phase</i>).....	50
4.2. Tahap Program Kerja (<i>Work Program Phase</i>)	56
4.3. Tahap Pemeriksaan Lapangan (<i>Field Work Phase</i>)	59
4.3.1. Hasil Wawancara dengan Direktur Perusahaan	60
4.3.2. Hasil Wawancara dengan <i>General</i> Manajer Penjualan.....	65
4.3.3. Hasil Wawancara dengan Karyawan <i>Sales</i>	70
4.3.4. Hasil Wawancara dengan <i>General</i> Manajer <i>CBR</i>	73
4.3.5. Hasil Wawancara dengan Manajer KPA	75
4.3.6. Hasil Wawancara dengan Manajer Admin	79
4.3.7. Hasil Wawancara dengan <i>General</i> Manajer <i>Marketing</i> dan Komunikasi	80
4.3.8. Hasil Observasi <i>Marketing Point</i> , Pameran, <i>Gathering</i> , dan Kantor Perusahaan.....	83
4.3.9. Hasil Analisis Target Penjualan dengan Penjualan Sesungguhnya	88

4.3.10. Hasil Analisis antara Biaya dengan Penjualan	93
4.3.11. Hasil Analisis Penjualan yang Terjadi dengan Penjualan yang Batal.....	97
4.3.12. Hasil Analisis Penjualan Kredit dengan Penjualan yang Sudah Lunas.....	101
4.4. Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi (<i>Development of Findings and Recommendation Phase</i>)	105
4.5. Manfaat Pemeriksaan Operasional terhadap Efektifitas dan Efisiensi Siklus Penjualan.....	124
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	128
5.1. Kesimpulan.....	128
5.2. Saran.....	132
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP PENULIS	

DAFTAR TABEL

	Hal.
Tabel 4.1. Rencana Pemasaran Departemen marketing dan Komunikasi Selama Oktober 2019.....	52
Tabel 4.2. Penjualan Selama Tahun 2018.....	89
Tabel 4.3. Penjualan Selama Tahun 2019.....	90
Tabel 4.4. Penjualan pada Bulan Oktober 2019.....	91
Tabel 4.5. Tabel Biaya Pemasaran, Target Penjualan, dan Realisasi Penjualan Desember Tahun 2018.....	94
Tabel 4.6. Tabel Biaya Pemasaran, Target Penjualan, dan Realisasi Penjualan Oktober Tahun 2019.....	95
Tabel 4.7. Tabel Penjualan dan Pembatalan Tahun 2018 Sampai dengan Oktober 2019.....	97
Tabel 4.8. Pembatalan Penjualan <i>Sales In-House</i> dan <i>Agent</i>	98
Tabel 4.9. Pembayaran belum Lunas.....	102
Tabel 4.10. <i>Aging</i> Piutang Penjualan.....	103
Tabel 4.11. Pembayaran Sudah Lunas.....	103

DAFTAR GAMBAR

	Hal.
Gambar 1.1. Bagan Kerangka Pemikiran.....	7
Gambar 3.1. Bagan Kerangka Penelitian.....	38
Gambar 3.2. Bagan Struktur Organisasi PT. Pollux Aditama Kencana.....	41
Gambar 4.1. Realisasi Program <i>Marketing</i> dan Komunikasi Selama Oktober 2019...	54
Gambar 4.2. Tren Penjualan dari 2014 hingga Oktober 2019.....	89
Gambar 4.3. Pertumbuhan Penjualan Tahun 2018 Sampai dengan Oktober 2019...	100

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara dengan Direktur Perusahaan
- Lampiran 2 Hasil Wawancara dengan *General* Manajer Penjualan Perusahaan
- Lampiran 3 Hasil Wawancara dengan Karyawan *Sales* Perusahaan
- Lampiran 4 Hasil Wawancara dengan *General* Manajer *CBR* Perusahaan
- Lampiran 5 Hasil Wawancara dengan Manajer KPA Perusahaan
- Lampiran 6 Hasil Wawancara dengan *General* Manajer *Marketing* dan Komunikasi Perusahaan
- Lampiran 7 Hasil Wawancara dengan Manajer Admin
- Lampiran 8 Hasil Dokumentasi Observasi Kegiatan Pemasaran Perusahaan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Dilansir dari www.databoks.co.id Kementerian Perencanaan Pembangunan Nasional (Bappenas) mencatat jumlah penduduk di Indonesia tahun 2019 ada sekitar 267 juta jiwa, dengan komposisi usia yaitu : kelompok usia anak-anak sebanyak 66.17 juta jiwa (24.8% dari total populasi), kelompok usia produktif sebanyak 183.36 juta jiwa (68.7% dari total populasi), dan kelompok usia tidak produktif sebanyak 17.37 juta jiwa (6.51% dari total populasi). Jumlah penduduk Indonesia pada tahun 2019 tersebut mengalami peningkatan sekitar 4.4% dari tahun 2015. Tahun 2019 ini, Indonesia menempati masa bonus demografi dengan jumlah penduduk produktif lebih besar dibandingkan jumlah penduduk yang tidak produktif. Penduduk produktif dianggap memiliki kemampuan yang lebih tinggi untuk membeli apartemen, karena penduduk produktif memiliki kemampuan untuk menghasilkan uang lebih besar dibandingkan penduduk yang tidak produktif. Penduduk yang produktif sebagian besar merupakan pendatang di kota yang besar, dalam hal ini berarti masyarakat yang melakukan perpindahan dari satu kota ke kota yang lain membutuhkan tempat tinggal yang akan digunakan selama mereka bekerja di sana, sehingga hal ini dapat mengindikasikan bahwa industri yang bergerak pada bidang pangan, sandang, dan papan seharusnya mengalami peningkatan pada penjualannya.

Seiring dengan pertumbuhan penduduk di Indonesia, perkembangan bisnis di Indonesia juga berkembang dengan cepat sehingga menyebabkan tingkat persaingan bisnis tinggi. Perkembangan bisnis tersebut dirasakan oleh hampir disemua sektor bisnis yang ada di Indonesia, tak terkecuali sektor pembangunan pada lini properti. Salah satu bagian dalam lini properti adalah apartemen. Berdasarkan survei yang dilakukan oleh rumah.com bersama dengan lembaga riset Intuit Singapura (Simorangkir,2018), dikatakan bahwa *Supply* dan *Demand* dari apartemen mengalami peningkatan pada lini apartemen. Survei tersebut mencatat dari 63% orang Indonesia yang berminat membeli hunian dalam waktu 6 bulan ke depan, sebesar 60% dari responden tersebut tertarik untuk membeli apartemen.

Namun keadaan tahun 2019 cukup berbeda dengan hasil survei tersebut. Tahun 2019 ini lini apartemen justru mengalami kelesuan. Setiap perusahaan di sektor properti harus semakin berusaha untuk melakukan penjualan seoptimal mungkin untuk mendapat laba yang optimal.

PT. Pollux Properti Indonesia Tbk adalah salah satu perusahaan properti *Developer* di Indonesia yang fokus pada pengembangan properti mewah. Grup ini secara aktif terlibat dalam bisnis pengembangan proyek *real estate* kelas atas, dengan tujuan utama menciptakan rumah yang mencerminkan filosofi hidup mewah dan *modern*. PT. Pollux Properti Indonesia Tbk berlokasi di *Noble House*, Jakarta. PT. Pollux Properti Indonesia memiliki beberapa anak perusahaan, salah satunya adalah Pollux Aditama Kencana. Pollux Aditama Kencana berlokasi di Cikarang *Square*, Cikarang. PT. Pollux Aditama Kencana memiliki beberapa produk yaitu *Mall*, *Soho*, Apartemen, F&B 24 jam, *Health and Beauty Center*, dan Hotel. Produk yang menjadi fokus utama perusahaan adalah apartemen, dikarenakan dari seluruh produk yang disediakan oleh perusahaan, apartemen merupakan produk yang memiliki jumlah unit terbesar. Salah satu *Competitive Advantage* dari Pollux Aditama Kencana ini adalah bahwa letak dari perusahaan sangat dekat dengan pintu masuk tol Cikarang Barat, Pollux Aditama Kencana terletak di tengah kota Cikarang, dikelilingi oleh berbagai fasilitas seperti sekolah, rumah sakit, universitas, area rekreasi, dan perusahaan juga menyediakan berbagai fasilitas bagi penghuni apartemen.

Meskipun apartemen merupakan produk yang paling difokuskan oleh perusahaan, perusahaan mengalami kendala dalam penjualannya. Penjualan atas produk perusahaan tidak sejalan dengan apa yang sudah dilakukan oleh perusahaan. Perusahaan sudah cukup banyak melakukan promosi, pameran, iklan, partisipasi dalam acara-acara properti namun penjualan perusahaan mengalami stagnan. Setiap penjualan yang terjadi juga sebagian besar justru akan dibatalkan atau macet dalam pembayarannya. Karyawan penjualan yang berhasil melakukan penjualan dari bulan ke bulan hanya orang yang sama, sedangkan karyawan lainnya jarang sekali melakukan penjualan (*closing*).

Permasalahan pada siklus penjualan pada PT. Pollux Aditama Kencana tersebut dapat menyebabkan kerugian bagi perusahaan, karena produk yang memiliki jumlah unit terbesar adalah apartemen. Penghasilan terbesar perusahaan diperoleh dari

penjualan apartemen. Jika penjualan apartemen tidak berjalan maka pendapatan terbesar perusahaan juga terhambat untuk diperoleh, oleh karena itu perlu dilakukan pemeriksaan operasional untuk mencari tahu apakah tindakan dan prosedur yang dilakukan perusahaan sudah efektif dan efisien, dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi dari siklus penjualan PT.Pollux Aditama Kencana. Pemeriksaan operasional ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi dan dapat membantu manajemen perusahaan untuk mengatasi permasalahan yang terjadi pada siklus penjualan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, dirumuskan beberapa permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur dan kebijakan siklus penjualan yang berlaku pada PT.Pollux Aditama Kencana?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefektifan dan ketidakefisienan siklus penjualan yang terjadi di PT.Pollux Aditama Kencana?
3. Bagaimana dampak dari ketidakefektifan dan ketidakefisienan dari siklus penjualan terhadap PT.Pollux Aditama Kencana?
4. Bagaimana manfaat dari pemeriksaan operasional yang dilakukan terhadap efektivitas dan efisiensi siklus penjualan PT.Pollux Aditama Kencana?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui prosedur dan kebijakan dari siklus penjualan yang berlaku pada PT.Pollux Aditama Kencana.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan ketidakefektifan dan ketidakefisienan siklus penjualan yang terjadi di PT.Pollux Aditama Kencana.
3. Mengevaluasi dampak yang ditimbulkan dari ketidakefektifan dan ketidakefisienan siklus penjualan terhadap PT.Pollux Aditama Kencana.

4. Menganalisis manfaat dari pemeriksaan operasional terhadap efektivitas dan efisiensi dari siklus penjualan Pollux Aditama Kencana.

1.4. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk semua pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi pada siklus penjualan perusahaan. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat diimplementasikan serta membantu perusahaan dalam pengambilan keputusan dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi siklus penjualan perusahaan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam mengimplementasi teori pemeriksaan operasional yang telah dipelajari pada perkuliahan sebelumnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu mengasah kemampuan *Softskill* dalam berkomunikasi dan bekerjasama dengan berbagai pihak, terutama pihak-pihak yang terlibat di dalam penelitian. Diharapkan pula penelitian ini dapat membantu sistem dan prosedur dari siklus penjualan.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat membantu pembaca lebih mengenali siklus penjualan pada sektor bisnis properti terutama pada lini apartemen dan juga lebih mengetahui pentingnya efektivitas dan efisiensi dari siklus penjualan dalam upaya menghasilkan laba yang optimal. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi untuk penelitian berikutnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi, pembangunan infrastruktur yang pesat dan ditambah dengan tingkat pertumbuhan masyarakat yang semakin tinggi serta Indonesia yang berada pada masa bonus demografi, menyebabkan persaingan usaha semakin ketat. Hal ini menuntut perusahaan untuk harus mengelola kegiatan

operasional perusahaannya dengan efektif dan efisien supaya mampu bersaing dengan perusahaan lainnya (memiliki *Competitive Advantages*). *Competitive advantages* ini akan menjadi nilai lebih bagi perusahaan dalam mempromosikan produknya kepada masyarakat, sehingga masyarakat akan lebih tertarik dan memilih produk perusahaan untuk dibeli. Tetapi selain memiliki *competitive advantages* perusahaan juga harus melakukan pemasaran untuk memastikan bahwa informasi mengenai perusahaan sampai ke pelanggan, serta membuat pelanggan mau membeli produk perusahaan. Kondisi di mana pelanggan hendak melakukan pembelian produk perusahaan, bagian penjualan harus menjelaskan mengenai prosedur dan ketentuan pembayaran yang akan dilakukan oleh pelanggan. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelanggan mengetahui kewajiban pembayaran mereka dan menilai apakah mereka sanggup untuk membayar kewajiban tersebut, sehingga dapat mengurangi kemungkinan terjadinya kredit macet.

Salah satu siklus yang dapat dioptimalkan efektivitas dan efisiensinya adalah siklus penjualan. Siklus penjualan (*Revenue Cycle*) menurut Romney dan Steinbart (2018:380) adalah suatu kegiatan bisnis yang dilakukan secara berulang dan operasi pemrosesan informasi terkait yang berhubungan dengan menyediakan barang atau jasa kepada konsumen, dan menagih kas kepada para konsumen sebagai pembayaran atas penjualan yang terjadi. Bagi perusahaan, penjualan merupakan jantung bagi suatu perusahaan, dikarenakan penjualan menjadi sumber perusahaan untuk memperoleh laba yang diinginkan serta memastikan bahwa biaya yang digunakan untuk membiayai kegiatan operasional tercukupi. Siklus penjualan dimulai dengan memproduksi barang atau jasa bagi konsumen, kemudian dilanjutkan dengan menawarkan produk atau jasa tersebut kepada konsumen, konsumen membeli barang atau jasa tersebut, mengirim barang atau jasa (jika barang tersebut dapat dibawa), perusahaan mengirim tagihan kepada konsumen, dan terakhir konsumen melakukan pelunasan atas transaksi tersebut. Proses pada siklus penjualan yang terjadi tentunya diharapkan berjalan dengan lancar, namun masalah-masalah tertentu tidak dapat dihindari. Masalah tersebut nantinya dapat menimbulkan ketidakefektifan dan ketidakefisienan di dalam siklus penjualan tersebut, sehingga perlu dilakukan pengawasan dan pemeriksaan operasional.

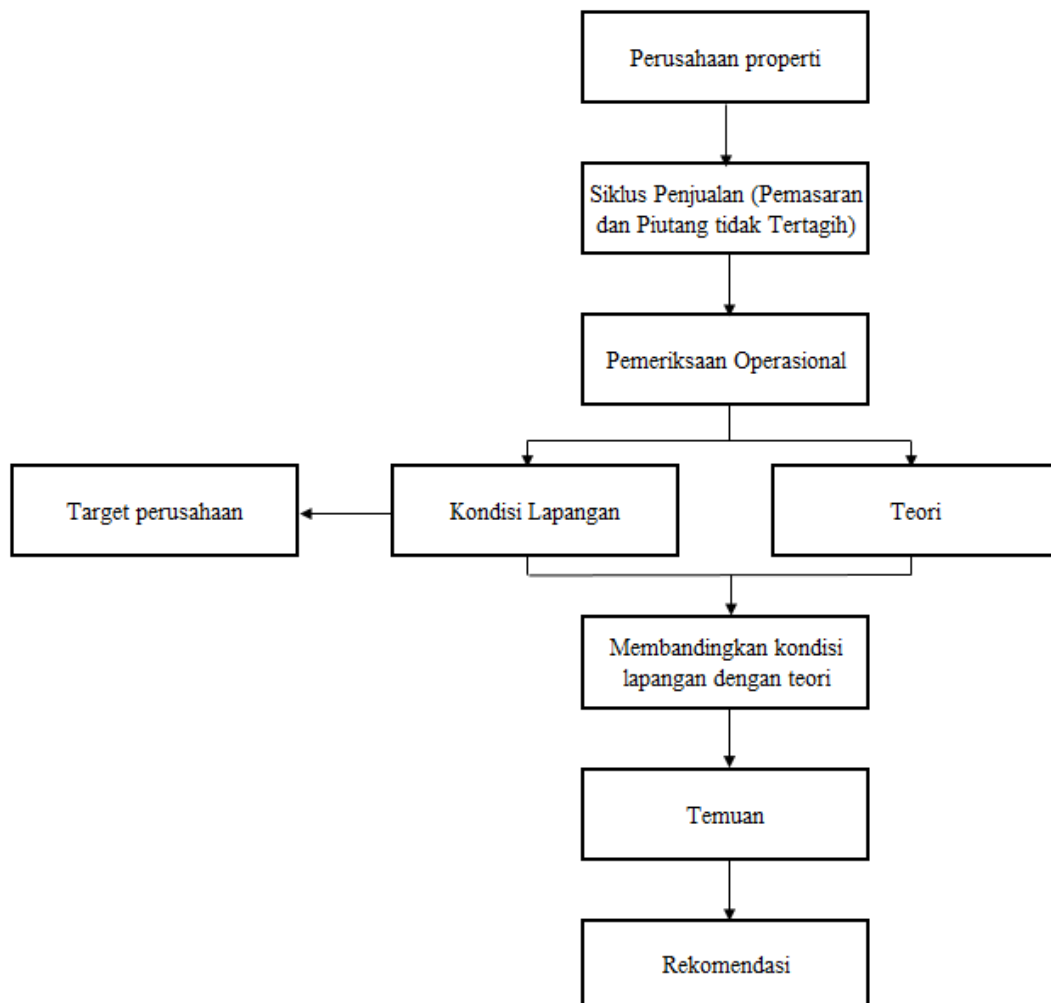
Pemeriksaan operasional menurut Reider (2002:2) adalah suatu proses untuk menganalisis efektivitas, efisiensi, dan ekonomis dari kegiatan operasional perusahaan. Siklus penjualan yang merupakan jantung dari perusahaan, perlu dilakukan pemeriksaan operasional untuk mengetahui kelemahan atau masalah yang terdapat di dalam siklus penjualan, sehingga bisa segera ditangani untuk mengatasi ketidakefektifan dan ketidakefisienan dalam siklus penjualan. Menurut Reider (2002:21) efisien adalah ketika perusahaan mampu memanfaatkan sumber daya yang ada untuk mencapai tujuan perusahaan yang sudah ditetapkan, sedangkan menurut Reider (2002:22) efektif adalah saat perusahaan mampu mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Jika masalah di dalam siklus penjualan tidak segera ditangani, maka akan menjadi masalah besar yang akan memberikan dampak besar bagi perusahaan. Menurunnya laba yang diperoleh perusahaan dapat memberi dampak sampai pada titik di mana perusahaan tidak mampu mendanai kegiatan operasional perusahaan.

Salah satu hal yang akan dilakukan dalam pemeriksaan operasional adalah melihat siklus penjualan berdasarkan kondisi di lapangan dan siklus penjualan berdasarkan teori yang ada. Siklus penjualan yang terjadi di lapangan akan dibandingkan dengan target penjualan yang sudah ditetapkan oleh perusahaan sebelumnya, hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah target perusahaan sudah tercapai atau tidak. Selain dibandingkan dengan target perusahaan, kondisi lapangan dari siklus penjualan juga dibandingkan dengan kondisi yang sebaiknya dilakukan oleh perusahaan berdasarkan teori yang ada. Hal ini bertujuan untuk menilai kesesuaian siklus penjualan di lapangan dan dari sisi teori.

Tahap pemeriksaan operasional yang akan dilakukan pada penelitian ini terdiri dari lima tahap penting menurut Reider (2002:39), yaitu: *Planning Phase* (Tahap Perencanaan), *Work Program Phase* (Tahap Program Kerja), *Field Work Phase* (Tahap Penelitian Lapangan), *Development of Findings and Recommendation Phase* (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi), dan *Reporting Phase* (Tahap Pelaporan). Kelima tahap tersebut saling berhubungan antara yang satu dan yang lain, harus dilakukan dengan tepat dan efektif serta efisien, sehingga hasil yang diperoleh relevan dan berguna bagi perusahaan. Pada tahap-tahap pemeriksaan operasional yang dilakukan, akan ditemukan temuan-temuan di dalam siklus penjualan perusahaan. Temuan-temuan tersebut akan dikembangkan dan menjadi bahan

pendukung dari pemeriksaan operasional. Pada pemeriksaan operasional akan dihasilkan rekomendasi dari temuan yang sudah dikembangkan sebelumnya. Rekomendasi yang diberikan dapat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk digunakan, dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi siklus penjualan.

Bagan 1.1.
Kerangka Pemikiran



Sumber: Peneliti