

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN UNTUK  
MENGEVALUASI AKTIVITAS PENJUALAN  
(STUDI KASUS PADA PT. FASTRONIC MAKMUR SENTOSA)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi

Oleh:

Felita Permata P.P.

2017130162

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI**

Terakreditasi oleh BAN-PT No.

1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

**BANDUNG**

2021

**OPERATIONAL REVIEW OF SALES ACTIVITY TO EVALUATE THE  
SALES ACTIVITY  
(CASE STUDY ON PT. FASTRONIC MAKMUR SENTOSA)**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

By:

Felita Permata P.P.

2017130162

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**

**FACULTY OF ECONOMICS**

**ACCOUNTING DEPARTEMENT**

(Accredited based on The Decree of BAN-PT

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

**BANDUNG**

2021

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN**  
**FAKULTAS EKONOMI**  
**PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PEMERIKSAAN OPERASIONAL ATAS AKTIVITAS PENJUALAN UNTUK  
MENGEVALUASI AKTIVITAS PENJUALAN (STUDI KASUS PADA PT.  
FASTRONIC MAKMUR SENTOSA)**

Oleh:  
Felita Permata P.P.  
2017130162

**PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Februari 2021

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

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

Pembimbing Skripsi,

Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Felita Permata Putri Purwanto  
Tempat, tanggal lahir : Semarang, 13 Oktober 1999  
NPM : 2017130162  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Pemeriksaan Operasional atas Aktivitas Penjualan untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi  
Aktivitas Penjualan (Studi Kasus pada PT. Fastronic Makmur Sentosa)

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, 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 kesajaranaan.

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

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 digunakan untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Februari, 2021

Pembuat pernyataan



## ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat, menuntut perusahaan untuk mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi di setiap aktivitas perusahaan sehingga perusahaan dapat tetap bertahan. Salah satu aktivitas yang penting adalah aktivitas penjualan, karena keberhasilan dalam aktivitas penjualan menunjukkan keberhasilan bagi perusahaan dengan cara meningkatkan omzet penjualan dan mengoptimalkan biaya penjualan. Dalam mencapai tujuan tersebut, perusahaan diharuskan untuk menjalankan usahanya dengan efektif, efisien, dan ekonomis. Oleh karena itu, untuk menilai aktivitas penjualan perusahaan dan untuk mengetahui kelemahan yang ada, diperlukan pemeriksaan operasional.

Pemeriksaan operasional merupakan pemeriksaan yang dilakukan untuk menilai efektivitas dan efisiensi prosedur operasi. Pemeriksaan operasional pada aktivitas penjualan merupakan penilaian terhadap kegiatan perusahaan untuk mencari kelemahan atau risiko perusahaan sehingga dapat dikembangkan dengan lebih baik dihasilkan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi aktivitas penjualan perusahaan.

Objek penelitian dalam penelitian ini adalah pemeriksaan operasional atas aktivitas penjualan untuk mengevaluasi aktivitas penjualan PT. Fastronic Makmur Sentosa. Perusahaan ini merupakan distributor Smartfren yang bergerak dalam bidang telekomunikasi. Peneliti menggunakan metode deskriptif analisis, sedangkan teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu melakukan wawancara dan observasi dengan manajer penjualan, kepala bagian gudang, staf bagian penjualan, dan pihak-pihak yang terkait dengan aktivitas penjualan di perusahaan.

Peneliti melakukan analisis terhadap kebijakan dan prosedur mengenai aktivitas penjualan, berdasarkan analisis tersebut diketahui bahwa kebijakan dan prosedur yang ditetapkan perusahaan belum memadai, seperti perusahaan belum menetapkan batas kredit untuk pelanggan, kepala bagian gudang terkadang tidak melakukan perhitungan persediaan barang. Kegiatan pemasaran perusahaan juga belum dilakukan secara memadai karena perusahaan hanya fokus memasarkan produk baru. Hal ini menyebabkan rendahnya penjualan terhadap produk lama dan bahkan tidak terjualnya produk lama. Peneliti juga melakukan analisis kuantitatif terhadap realisasi penjualan dan anggaran beban penjualan tahun 2017 sampai tahun 2019. Diketahui bahwa realisasi penjualan perusahaan meningkat sebesar 25% dari tahun 2017 ke tahun 2018 dan juga meningkat sebesar 145% dari tahun 2018 ke tahun 2019. Sedangkan realisasi beban penjualan perusahaan meningkat sebesar 4,4% dari tahun 2017 ke tahun 2018 dan juga meningkat sebesar 91% dari tahun 2018 ke tahun 2019. Peneliti juga melakukan analisis kuantitatif terhadap anggaran penjualan dan anggaran beban penjualan tahun 2018 dan 2019 dengan membandingkan anggaran penjualan dan anggaran beban penjualan yang seharusnya berdasarkan usulan peneliti. Anggaran penjualan yang ditetapkan perusahaan tahun 2018 dan 2019 *understated* sebesar Rp 479.066.642 dan Rp 14.737.021.489, jika dibandingkan dengan anggaran penjualan yang seharusnya berdasarkan usulan peneliti tahun 2018 dan 2019. Sedangkan Anggaran beban penjualan yang ditetapkan perusahaan tahun 2018 dan 2019 *understated* sebesar Rp 469.340.583 dan Rp 785.687.124, jika dibandingkan dengan anggaran beban penjualan yang seharusnya berdasarkan usulan peneliti tahun 2018 dan 2019. Berdasarkan analisis tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat membantu perusahaan untuk perbaikan dan mencapai tujuannya.

Kata kunci: pemeriksaan, operasional, dan penjualan.

## **ABSTRACT**

*Business competition is getting tighter these days, this competition require company to improve the efficiency and effectiveness in each of its activity to stay in the business. One of the most important activity is sales activity because the success in sales activity, reciprocal with the success in achieving company's objective, which are increasing sales and optimizing sales costs. To achieve that, company needs to run its business effectively, efficiently, and economically. Hence, to assess the company's sales activity and to know it weaknesses, operational review need to be done.*

*Operational review is an examination conducted to assess the effectiveness and efficiency of operative procedures. Operational review for sales activity is assessment on company activities to find the company's weaknesses and risks, so that they can be resolved and the researcher could give recommendations to improve the company's effectiveness and efficiency.*

*The research object of this research is operational review of sales activity to evaluate PT. Fastronic Makmur Sentosa sales activity. This company is a Smartfren distributor, with telecommunication as its line of business. Researcher use analytic descriptive method, while the data collection techniques are interview, observations with the sales manager, head of warehouse, salesmen, other participants that involve in sales activity.*

*Researcher conducted an analysis toward the policies and procedures of sales activity, based on this analysis some of the policies and procedures are not adequate, there is no credit limit stated by the company for clients and the head of warehouse sometime doesn't calculate the stocks. Marketing activity is also not adequate because the company only focus on the sales of new products. Thus, the old products' sales are so low and even couldn't make any profit. Based on the quantitative analysis of the actual sales and costs, the actual sales increase by 25% from year 2017 to year 2018 and also increase by 145% from year 2018 to year 2019. While the actual sales costs increase by 4,4% from year 2017 to year 2018 and also increase by 91% from year 2018 to year 2019. Based on the quantitative analysis of sales and costs budget in compare with sales and costs budget based on researcher proposition, the company's sales budget for the year of 2018 and 2019 understated by Rp 479.066.642 and Rp 14.737.021.489, in compare with the sales budget based on researcher proposition. While the sales costs budget for the year of 2018 and 2019 understated by Rp 469.340.583 and Rp 785.687.124, in compare with the sales budget based on researcher proposition. Based on those analysis, researcher propose some recommendations that could help company to improve and to achieve its objectives.*

*Keywords: operational, review, and sales.*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan hikmat dan akal budi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pemeriksaan Operasional atas Aktivitas Penjualan untuk Mengevaluasi Aktivitas Penjualan (Studi Kasus PT. Fastronic Makmur Sentosa)”.

Selama proses pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada peneliti selama proses pembuatan perkuliahan sampai dengan proses pembuatan skripsi. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ayah dan bunda yang selalu memberikan dukungan baik secara materi maupun non-materi, doa serta kasih sayang yang tidak pernah habis. Begitu juga untuk kakak dan adik yang selalu membantu dalam doa.
2. Bapak Samuel Wirawan, S.E., M.M., Ak. yang telah sabar dalam membimbing peneliti selama proses penyusunan skripsi. Terima kasih atas waktu, bimbingan, pengetahuan, dan saran yang diberikan sehingga membuat skripsi ini lebih baik lagi.
3. Ibu Linda Damajanti, S.E., M.Ak., Ak. selaku dosen wali yang baik hati yang selalu membantu peneliti selama proses perkuliahan.
4. Ibu Dr. Sylvia Fettry S.E., S.H., M.Si., Ak. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Ibu Dr. Budiana Gomulia, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Seluruh Dosen dan Pekerja Fakultas Ekonomi yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas ilmu yang telah diberikan kepada peneliti.
7. Bapak dan Ibu penguji siding skripsi yang telah memberikan arahan, masukan, kritik, dan saran kepada peneliti untuk memperbaiki skripsi ini.

8. Seluruh pekerja dalam PT. Fastronic Makmur Sentosa yang sudah berbaik hati dalam memberikan waktu, data-data, dan ilmu yang diperlukan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
9. Orang-orang yang selalu ada bagi peneliti dan bertahan dengan peneliti, mulai dari orang-orang terdekat, teman-teman terdekat waktu SMA sampai teman-teman terdekat di perkuliahan, yang tidak dapat dituliskan satu per satu.
10. Seluruh pihak yang ikut turut berkorban dalam penyelesaian skripsi ini

Akhir kata, peneliti berharap agar penelitian ini dapat berguna bagi semua pihak, terutama bagi PT. Fastronic Makmur Sentosa. Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan yang harus disempurnakan dari skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti sangat terbuka apabila terdapat kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, Februari 2021

Felita Permata P.P.



## DAFTAR ISI

	<b>Hal.</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	<b>17</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	17
1.2. Identifikasi Masalah Penelitian .....	19
1.3. Tujuan Penelitian.....	19
1.4. Manfaat Penelitian.....	19
1.5. Kerangka Pemikiran .....	20
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>23</b>
2.1. Pemeriksaan.....	<b>23</b>
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan.....	23
2.1.2. Jenis-jenis Pemeriksaan .....	23
2.2. Pemeriksaan Operasional .....	24
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional .....	25
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional .....	25
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional .....	26
2.2.4. Tahapan Pemeriksaan Operasional.....	27

2.3.	Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis .....	33
2.4.	Pengendalian intern .....	33
2.4.1.	Pengertian Pengendalian Intern .....	33
2.4.2.	Tujuan Pengendalian Intern .....	34
2.4.3.	Fungsi Pengendalian Intern .....	34
2.4.4.	Komponen Pengendalian Intern .....	35
2.5.	Penjualan .....	39
2.5.1.	Pengertian Penjualan .....	39
2.5.2.	Aktivitas Penjualan .....	40
2.5.3.	Tujuan Pemeriksaan Operasional atas Penjualan .....	41
2.6.	Biaya .....	42
2.6.1.	Pengertian Biaya .....	42
2.6.2.	Klasifikasi Biaya .....	42

**BAB 3. METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....**

3.1.	Metode Penelitian .....	44
3.1.1.	Sumber Data Penelitian .....	44
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data .....	46
3.1.4.	Kerangka Penelitian .....	47
3.2.	Objek Penelitian .....	50
3.2.1.	Sejarah Singkat .....	50
3.2.2.	Struktur Organisasi .....	50
3.2.3.	Deskripsi Pekerjaan .....	51
3.2.4.	Gambaran Umum Aktivitas Penjualan .....	55

<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>46</b>
4.1. <i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan).....	57
4.2. <i>Work Programs Phase</i> (Tahap Program Kerja) .....	70
4.3. <i>Field Work Phase</i> (Tahap Pemeriksaan Lapangan) .....	72
4.3.1. Hasil wawancara dengan manajer penjualan mengenai kebijakan dan prosedur terkait aktivitas penjualan perusahaan dan melakukan observasi pada aktivitas penjualan perusahaan. ....	73
4.3.2. Hasil wawancara dengan kepala gudang serta observasi mengenai prosedur penerimaan barang di gudang, penyimpanan barang dalam gudang, dan pengeluaran barang dari gudang.....	80
4.3.3. Hasil wawancara dengan staf bagian penjualan terkait dengan aktivitas yang dijalankan untuk mendukung aktivitas penjualan, yaitu penerimaan pesanan pelanggan, pengiriman pesanan pelanggan, dan penerimaan pembayaran pelanggan.....	85
4.3.4. Hasil analisis kuantitatif terkait anggaran penjualan dan anggaran beban penjualan perusahaan yang seharusnya berdasarkan usulan peneliti.....	89
4.3.5. Perhitungan anggaran kuantitas penjualan terhadap produk dengan penjualan tertinggi dan terendah. ....	105
4.4. <i>Development of Review Findings and Recommendation</i> (Pengembangan Hasil Temuan dan Rekomendasi).....	119
4.5. Peranan Pemeriksaan Operasional terhadap Aktivitas Penjualan untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Perusahaan.....	137
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>123</b>

5.1. Kesimpulan..... 141

5.2. Saran ..... 144

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP PENELITI**

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Hal.</b>
Gambar 3. 1. Kerangka Penelitian. ....	48
Gambar 3. 2. Struktur Organisasi PT. Fastronic Makmur Sentosa.....	50
Gambar 4. 1. Anggaran Penjualan yang Seharusnya, Anggaran Penjualan, dan Realisasi Penjualan Tahun 2018 .....	92
Gambar 4. 2. Anggaran Beban Penjualan yang Seharusnya, Anggaran Beban Penjualan, dan Realisasi Beban Penjualan Tahun 2018.....	96
Gambar 4. 3. Anggaran Penjualan yang Sebenarnya, Anggaran Penjualan, dan Realisasi Penjualan tahun 2019.....	100
Gambar 4. 4. Anggaran Beban Penjualan yang Seharusnya, Anggaran Beban Penjualan, dan Realisasi Beban Penjualan tahun 2019.....	103

## DAFTAR TABEL

	<b>Hal.</b>
Tabel 4. 1. Perbandingan Anggaran penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2017 (dalam Rp).....	60
Tabel 4. 2. Perbandingan Anggaran Beban Penjualan Perusahaan dan Realisasi Beban Penjualan Perusahaan Tahun 2017 (dalam Rp) .....	61
Tabel 4. 3. Perbandingan Anggaran penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2018 (dalam Rp).....	63
Tabel 4. 4. Perbandingan Anggaran Beban Penjualan Perusahaan dan Realisasi Beban Penjualan Perusahaan Tahun 2018 (dalam Rp) .....	64
Tabel 4. 5. Perbandingan Anggaran penjualan dan Realisasi Penjualan Tahun 2019 (dalam Rp).....	65
Tabel 4. 6. Perbandingan Anggaran Beban Penjualan Perusahaan dan Realisasi Beban Penjualan Perusahaan Tahun 2019 (dalam Rp) .....	67
Tabel 4. 7. Analisis Anggaran Penjualan yang Seharusnya berdasarkan Usulan Peneliti tahun 2018.....	89
Tabel 4. 8. Analisis Anggaran Beban Penjualan yang Seharusnya berdasarkan Usulan Peneliti tahun 2018 .....	92
Tabel 4. 9. Analisis Anggaran Penjualan yang Seharusnya berdasarkan Usulan Peneliti tahun 2019.....	97
Tabel 4. 10. Analisis Anggaran Beban Penjualan yang Seharusnya berdasarkan Usulan Peneliti tahun 2019 .....	100
Tabel 4. 11. Anggaran kuantitas 10 Produk Penjualan Tertinggi berdasarkan Penjualan tahun 2017 dengan Realisasi Penjualan 10 Produk Tertinggi tahun 2018 .....	106

Tabel 4. 12. Anggaran kuantitas 10 Produk Penjualan Terendah berdasarkan Penjualan tahun 2017 dengan Realisasi Penjualan 10 Produk Terendah tahun 2018.....	109
Tabel 4. 13. Anggaran kuantitas 10 Produk Penjualan Tertinggi berdasarkan Penjualan tahun 2018 dengan Realisasi Penjualan 10 Produk Tertinggi tahun 2019 .....	112
Tabel 4. 14. Anggaran kuantitas 10 Produk Penjualan Terendah berdasarkan Penjualan tahun 2018 dengan Realisasi Penjualan 10 Produk Terendah tahun 2019.....	115

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil Wawancara dengan Manajer Penjualan PT. Fastronic Makmur Sentosa pada Tahap Perencanaan
- Lampiran 2. Hasil Wawancara dengan Manajer Penjualan PT. Fastronic Makmur Sentosa pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 3. Hasil Wawancara dengan Manajer Penjualan PT. Fastronic Makmur Sentosa pada Tahap Pemeriksaan Lapangan Hasil Observasi terkait Aktivitas Penjualan Perusahaan Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 4. Hasil Observasi terkait Aktivitas Penjualan Perusahaan Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 5. Hasil Wawancara dengan Kepala Bagian Gudang pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 6. Hasil Observasi terkait Aktivitas pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 7. Hasil wawancara dengan dengan perwakilan staf bagian penjualan terkait proses penerimaan pesanan pelanggan, pengiriman pesanan pelanggan, dan penerimaan pembayaran pelanggan pada Tahap Pemeriksaan Lapangan
- Lampiran 8. Usulan kebijakan baru terkait sistem pemesanan pelanggan dan pembayaran pesanan pelanggan
- Lampiran 9. Usulan Strategi pemasaran perusahaan terkait produk yang tidak laku
- Lampiran 10. Dokumen Form Request Barang Perusahaan
- Lampiran 11. Dokumen Faktur Penjualan Perusahaan
- Lampiran 12. Dokumen Stok Jumlah Fisik Barang Perusahaan
- Lampiran 13. Dokumen Surat Jalan Perusahaan
- Lampiran 14. Dokumentasi PT. Fastronic Makmur Sentosa



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Dalam era digital ini, kebutuhan pulsa telepon seluler terus meningkat untuk menunjang kehidupan tiap masyarakat. Bahkan pulsa telepon seluler dianggap sebagai kebutuhan primer setelah pangan, sandang, dan papan. Hal ini didukung oleh kemajuan teknologi khususnya penggunaan internet yang menyebabkan hampir semua manusia memerlukan akses internet dalam kehidupan sehari-harinya. Kebutuhan pulsa telepon seluler membuat banyak orang maupun pengusaha memilih untuk melakukan usaha dalam bidang telekomunikasi.

Tingginya permintaan masyarakat terhadap pulsa telepon seluler membuat para perusahaan telekomunikasi besar bekerja sama dengan pengusaha untuk menjadi distributor. Pengusaha tersebut biasanya sudah memiliki pengalaman dan memiliki usaha dalam bidang telekomunikasi. Distributor ini nantinya yang memasarkan produk kepada para pedagang lainnya yang menjual produk telekomunikasi kepada pelanggan akhir.

PT. Fastronic Makmur Sentosa (PT. FMS) yang berlokasi di Semarang merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang telekomunikasi. Perusahaan ini mulai ada sejak tahun 2004, pada awalnya hanya berjualan pulsa (*voucher* dan kartu perdana) lalu mulai tahun 2014, perusahaan bekerja sama dengan PT. Smartfren Telecom Tbk sebagai distributor resmi untuk wilayah Kota dan Kabupaten Semarang. Saat ini perusahaan memiliki 85 karyawan untuk membantu proses bisnis perusahaan.

PT. FMS merupakan salah satu distributor resmi Smartfren, khususnya untuk wilayah Semarang. Sebagai distributor, perusahaan menjadi perantara dengan menjual dan mendistribusikan produk Smartfren kepada toko-toko eceran lainnya. Setiap minggunya, perusahaan diharuskan untuk membeli dan membayar sejumlah produk yang telah ditetapkan oleh Smartfren. Setelah produk tersebut datang dan telah melalui beberapa prosedur sampai produk siap dijual, produk dibawa dan dipasarkan

oleh para staf bagian penjualan ke toko-toko eceran (khususnya untuk toko-toko yang berskala kecil). Sedangkan untuk toko-toko eceran yang berskala besar, perwakilan dari toko langsung menghubungi staf bagian penjualan untuk melakukan pemesanan produk oleh pelanggan, sehingga proses penjualan produk dilakukan oleh staf bagian penjualan dengan dua cara yaitu pelanggan langsung menghubungi staf bagian penjualan untuk memesan produk dan staf bagian penjualan mendatangi toko untuk menawarkan produk ke pelanggan. Proses pemesanan, pengiriman, serta penerimaan maupun penagihan kepada pelanggan dilakukan oleh staf bagian penjualan.

Terdapat beberapa masalah pada aktivitas penjualan PT. FMS seperti saat pelanggan memesan produk, terkadang produk yang dipesan pelanggan kosong di gudang dan belum datang sehingga perusahaan tidak dapat mengirimkan produk ke pelanggan sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh pelanggan. Pelanggan seringkali hanya memesan produk tertentu yang laku di pasaran sehingga menyebabkan beberapa produk lain tidak terjual dan terus berada dalam gudang, hal ini dapat menyebabkan perputaran kas perusahaan terhambat. Selain itu juga, staf bagian penjualan melakukan kecurangan seperti tidak langsung menyetor uang dari toko kepada bagian administrasi keuangan.

Aktivitas penjualan merupakan salah satu aktivitas yang penting bagi perusahaan terutama untuk perusahaan distributor, sehingga diperlukan perencanaan dan pengendalian terhadap masalah-masalah yang ada. Perencanaan dan pengendalian yang sesuai dapat menghasilkan aktivitas penjualan yang efektif dan efisien sehingga omzet penjualan juga ikut meningkat. Kesalahan dan permasalahan dalam aktivitas penjualan dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Sehingga diperlukan pemeriksaan operasional pada aktivitas penjualan untuk mengevaluasi aktivitas penjualan dalam PT. FMS. Setelah itu diharapkan peneliti dapat membantu manajemen perusahaan dengan memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan agar perusahaan dapat mencapai tujuannya dengan efektif dan efisien.

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, berikut merupakan identifikasi masalah yang dapat dirumuskan:

1. Bagaimana kebijakan serta prosedur yang diterapkan dalam aktivitas penjualan pada PT. Fastronic Makmur Sentosa?
2. Apa saja penyebab dari permasalahan yang ada dalam aktivitas penjualan pada PT. Fastronic Makmur Sentosa?
3. Bagaimana dampak dari permasalahan yang ada dalam aktivitas penjualan pada PT. Fastronic Makmur Sentosa?
4. Bagaimana peranan pemeriksaan operasional dalam mengevaluasi aktivitas penjualan PT. Fastronic Makmur Sentosa?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kebijakan serta prosedur yang diterapkan dalam aktivitas penjualan pada PT. Fastronic Makmur Sentosa.
2. Untuk mengetahui penyebab dari permasalahan yang ada dalam aktivitas penjualan pada PT. Fastronic Makmur Sentosa.
3. Untuk mengetahui dampak dari permasalahan dalam aktivitas penjualan pada PT. Fastronic Makmur Sentosa.
4. Untuk mengetahui peranan pemeriksaan operasional dalam membantu mengevaluasi aktivitas penjualan PT. Fastronic Makmur Sentosa.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak yaitu:

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi manajemen untuk mengevaluasi aktivitas penjualan perusahaan serta saran dan rekomendasi yang diberikan dapat diterapkan oleh pihak manajemen dan bermanfaat, sehingga dapat memperbaiki permasalahan yang ada dan mencapai tujuan perusahaan.

## 2. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pemahaman tentang informasi dalam bidang pemeriksaan operasional aktivitas penjualan. Serta diharapkan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang sejenis.

## 3. Bagi Peneliti

Melalui penelitian ini diharapkan peneliti dapat menggunakan teori yang telah dipelajari dan didapatkan selama masa perkuliahan ke dalam proses pemeriksaan operasional suatu perusahaan.

### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Pada saat ini, banyak jenis usaha baru yang bermunculan baik dalam skala yang kecil maupun besar yang mengakibatkan munculnya banyak pesaing baru. Hal ini membuat perusahaan harus berusaha untuk meningkatkan daya saingnya dengan memperbaiki kelemahan dan meningkatkan kekuatan-kekuatan yang ada serta memperhatikan aktivitas-aktivitas operasi perusahaan. Salah satu aktivitas operasi yang penting dalam perusahaan adalah aktivitas penjualan. Apabila aktivitas penjualan tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan perusahaan tidak dapat optimal dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Aktivitas penjualan merupakan aktivitas yang paling penting dalam perusahaan barang dagang untuk mencapai tujuan perusahaan. Menurut Romney dan Steinbart (2018:354), aktivitas penjualan merupakan serangkaian proses terus-menerus mengenai aktivitas bisnis dan pengolahan informasi yang berhubungan dengan proses penyediaan barang maupun jasa kepada pelanggan serta penerimaan kas dari penjualan tersebut. Terdapat empat aktivitas dasar yang berurutan dalam aktivitas penjualan yaitu

penerimaan pesanan pelanggan, pengiriman barang, penagihan pembayaran, dan penerimaan kas.

Menurut Romney dan Steinbart (2018:360), aktivitas penerimaan pesanan pelanggan memerlukan tiga tahap yaitu pemeriksaan pesanan pelanggan mengenai jumlah dan barang apa saja yang dipesan dan siapa yang bertanggung jawab atas penerimaan pesanan tersebut, pemeriksaan dan penyetujuan kredit pelanggan karena jika sebagian besar pembayaran dilakukan secara kredit maka perusahaan harus meninjau kebijakan kredit secara berkala, dan pemeriksaan terkait dengan ketersediaan barang yang dipesan oleh pelanggan jika barang tidak tersedia maka perusahaan akan melakukan pemesanan kembali ke bagian produksi.

Aktivitas pengiriman barang menurut Romney dan Steinbart (2018:366), divisi pengiriman (*Shipping*) memiliki tanggung jawab untuk memastikan barang yang dikirim sesuai dengan pesanan pelanggan. Divisi pengiriman dapat melakukan perhitungan fisik persediaan dengan angka yang tertera pada kartu pengambilan barang (*picking ticket*) yaitu dokumen yang memberikan otorisasi pada bagian gudang untuk melakukan pengambilan barang yang sesuai dengan pesanan pelanggan.

Menurut Romney dan Steinbart (2018:371), aktivitas penagihan pembayaran (*Billing*) merupakan aktivitas pemberitahuan mengenai jumlah uang yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Jika terdapat retur barang oleh pelanggan dapat dikurangkan pada jumlah yang harus dibayar. Apabila ada pelanggan yang tidak membayar setelah dilakukan penagihan dan sudah lewat dari batas pembayaran, maka perusahaan perlu meninjau ulang untuk menerima pesanan dari pelanggan tersebut lagi atau tidak.

Menurut Romney dan Steinbart (2018:377), aktivitas penerimaan kas (*cash collection*) adalah aktivitas penerimaan kas dari pelanggan. Terdapat pemisahan tugas (*segregation of duties*), di mana pencatat penerimaan kas dari pelanggan tidak memiliki akses fisik terhadap kas yang diterima. Namun dalam realitanya, untuk melakukan strategi pemasaran tidaklah mudah. Seringkali keadaan yang ada menyebabkan proses pengendalian pada perusahaan belum berjalan secara optimal.

Pemeriksaan operasional perlu dilakukan pada aktivitas penjualan agar aktivitas penjualan berjalan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan. Menurut Reider (2002:25), pemeriksaan operasional memiliki tujuan untuk menentukan apakah pihak manajemen perusahaan menggunakan sumber daya yang tersedia secara ekonomis dan efisien untuk mencapai hasil yang paling optimal.

Menurut Reider (2002:20), perusahaan dinilai ekonomis apabila manajemen mendapatkan sumber dana dengan biaya atau usaha yang seminimal mungkin. Sedangkan efisien dinilai dari penggunaan sumber dana yang dimiliki perusahaan secara optimal dalam mencapai tujuannya. Perusahaan dinilai efektif apabila perusahaan berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Aktivitas penjualan dapat dikatakan efisien apabila manajemen dapat menggunakan anggaran pemasaran dan distribusi secara optimal untuk dapat meningkatkan penjualan. Selanjutnya aktivitas penjualan dapat dikatakan efektif jika manajemen dapat mencapai tingkat penjualan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Sedangkan agar aktivitas penjualan dapat dikatakan ekonomis apabila manajemen dapat mengeluarkan biaya seminimal mungkin untuk dapat meningkatkan penjualan.

Pemeriksaan operasional membantu perusahaan untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, menemukan penyebab dari sebuah permasalahan, mengurangi dampak dari suatu kondisi, dan memberikan rekomendasi pada permasalahan yang ada. Menurut Reider (2002:39), terdapat empat tahap dalam pemeriksaan operasional yaitu tahap perencanaan (*planning phase*), tahap penyusunan program kerja (*work program phase*), tahap pemeriksaan lapangan (*field work phase*), dan tahap pengembangan temuan dan saran (*development of finding and recommendation*). Dalam pemeriksaan operasional yang dicari adalah penyebab dari suatu permasalahan, bukan gejala dari suatu masalah.