

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KEBIJAKAN  
PENERIMAAN UANG MUKA DALAM UPAYA MENGURANGI  
POTENSI KECURANGAN SALES FORCE  
(STUDI KASUS PADA PT WBM)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat  
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh :**

**Gianina Karina**

**2014130192**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
(Terakreditasi berdasarkan Keputusan BAN-PT  
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
2018**

**OPERATIONAL REVIEW ON THE POLICY OF RECEIVING  
ADVANCED IN AN EFFORT TO REDUCE THE POTENTIAL OF  
FRAUD BY SALES FORCE  
(CASE STUDY ON PT WBM)**



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete a part of requirements  
to get a Bachelor's Degree in Economics

**By**  
**Gianina Karina**  
**2014130192**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
ACCOUNTING STUDY PROGRAM  
(Accredited Based on the Degree of BAN-PT  
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018)  
BANDUNG  
2018**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI  
PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KEBIJAKAN  
PENERIMAAN UANG MUKA DALAM UPAYA MENGURANGI  
POTENSI KECURANGAN SALES FORCE  
(STUDI KASUS PADA PT WBM)**

Oleh:

Gianina Karina

2014130192

Bandung, Juli 2018

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya S.E., M.T.

Pembimbing Skripsi,

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Gianina Karina  
Tempat, Tanggal Lahir : Bandung, 28 Mei 1996  
Nomor Pokok Mahasiswa : 2014130192  
Program Studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KEBIJAKAN PENERIMAAN  
UANG MUKA DALAM UPAYA MENGURANGI POTENSI KECURANGAN  
SALES FORCE (STUDI KASUS PADA PT WBM)**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan :

Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apapun 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 saya 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 paksa 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 digunakannya 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 : 23 Juli 2018

Pembuat pernyataan :



(Gianina Karina)

## ABSTRAK

Seiring dengan berkembangnya teknologi dan globalisasi, perusahaan dituntut untuk semakin kompetitif dalam menjalankan usahanya. Perusahaan harus memikirkan berbagai strategi untuk dapat mencapai tujuannya dalam menghasilkan laba. Untuk itu, perusahaan harus memastikan seluruh kegiatan usahanya berjalan dengan efektif dan efisien. Penjualan yang dinilai sebagai “jantung” bagi perusahaan memiliki peranan penting dalam berjalannya kegiatan yang ada dalam perusahaan. Namun, pada kenyataannya, tidak semua aktivitas penjualan perusahaan dapat berjalan dengan lancar. Perusahaan seringkali dihadapkan pada ketidaksesuaian yang menghambat serta berbagai risiko yang mengancamnya. Hal tersebut mengakibatkan aktivitas penjualan menjadi tidak efektif dan efisien.

Pemeriksaan operasional merupakan proses evaluasi untuk menilai efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan serta mengidentifikasi masalah yang ada dalam perusahaan yang memerlukan tindakan perbaikan dalam rangka mencapai tujuannya. Pemeriksaan operasional terdiri dari lima tahapan pemeriksaan, yaitu *planning, work program, field work, development of review findings and recommendation, dan reporting*. Kelima tahapan tersebut akan menghasilkan informasi yang dibutuhkan pihak manajemen agar dapat memperbaiki serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja perusahaan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif. Studi deskriptif merupakan studi yang mengumpulkan data dengan menggambarkan karakteristik dari variabel yang ada di perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan studi literatur serta studi lapangan melalui wawancara, observasi, dan analisa data perusahaan. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya diolah secara kualitatif. Penelitian ini menetapkan PT WBM sebagai objek penelitian. PT WBM merupakan perusahaan yang bergerak di industri otomotif yang tergabung dalam Grup Saluyu Motor.

Dari hasil dari pemeriksaan operasional yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *critical problem* PT WBM adalah kecurangan dalam penerimaan uang muka yang dilakukan bagian *sales force* yang mengakibatkan kerugian bagi perusahaan. Kecurangan yang kerap kali terjadi mengakibatkan penurunan jumlah penjualan serta hilangnya kepercayaan pelanggan terhadap PT WBM. Minimnya prosedur dan kebijakan yang diterapkan perusahaan menjadi salah satu faktor terjadinya kecurangan dalam penerimaan uang muka tersebut. Berdasarkan hasil pemeriksaan tersebut, penulis memberikan beberapa rekomendasi dalam rangka mengurangi potensi kecurangan dalam penerimaan uang muka yang terjadi pada perusahaan.

Kata kunci : pemeriksaan operasional, efisiensi, efektivitas, uang muka, aktivitas penjualan

## **ABSTRACT**

*Along with the development of technology and globalization, companies are required to be more competitive in running their business. Companies must think of the strategic to achieve their goals in earning profits. The company must ensure all of its business activities run effectively and efficiently. Sales considered to be the "heart" for the company has an important role in the running of activities that exist within the company. However, in fact, not all sales activities of the company can run smoothly. Companies are often confronted with the incompatibility that hinder the risks that threaten them. This leads make the business activities are ineffective and inefficient.*

*Operational are an evaluation process to assess the effectiveness and efficiency of a company's performance and identify the problems that exist in a company that requires corrective action in order to achieve its objectives. The operational review consists of five stages of examination, those are planning, work programmes, field work, development of review findings and recommendation, and reporting. The five stages will give the information needed by the management in order to improve and to increase the effectiveness and efficiency of corporate performance.*

*The method that applied in this research is a descriptive study. Descriptive study is a study that collects data by describing the characteristics of variables in the company. The data collections techniques are literature studies and field studies through interviews, observation, and analysis of company data. The data that has been collected is subsequently processed qualitatively. This research establishes PT WBM as an object of research. PT WBM is a company engaged in automotive industry incorporated in Saluyu Motor Group.*

*From the results of the operational review, it can be concluded that the critical problem of PT WBM is a fraud in the acceptance of advance which is done part sales force which resulted losses for the company. Fraud that often occurs resulting in decreased sales and loss of customer confidence in PT WBM. The lack of procedures and policies applied by the company becomes one of the facts of fraudulent in receiving such down payment. Based on the results of the examination, the authors provide some recommendations in order to reduce the potential of fraud in receiving advances that occur in the company*

*Keywords : operational review, efficiency, effectiveness, advance, sales activity*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena dengan berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PEMERIKSAAN OPERASIONAL TERHADAP KEBIJAKAN PENERIMAAN UANG MUKA DALAM UPAYA MENGURANGI POTENSI KECURANGAN *SALES FORCE*” ini dengan baik. Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini, penulis seringkali mengalami beberapa kesulitan dan hambatan. Meskipun demikian, penulis mendapat banyak bantuan, dorongan, dan motivasi dari berbagai pihak, sehingga penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pembuatan skripsi ini, yaitu :

1. Papa, Mama, dan Cici yang selalu memberikan doa, dukungan, dan motivasi sejak penulis memasuki dunia perkuliahan sampai saat ini.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu, saran, serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Ibu Paulina Permatasari, S.E., M.Ak., CMA selaku dosen wali penulis yang telah memberikan bantuan selama perkuliahan.
4. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi.
5. Seluruh dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu, keterampilan, dan pengalaman yang bermanfaat bagi penulis.
6. Bagian penjualan PT WBM yang telah menyetujui proposal yang telah dibuat penulis sehingga dapat diberikan izin untuk melakukan penelitian dan menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Thong Fu Lan selaku branch manager PT WBM yang bersedia meluangkan waktunya dalam memberikan izin dan pengarahan selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Ibu Ira selaku *sales manager* PT WBM yang telah meluangkan waktu untuk memberikan banyak informasi tentang siklus penjualan perusahaan.
9. Ibu Tami selaku sales *supervisor* PT WBM yang telah membantu penulis dalam melakukan penelitian terkait dengan kebijakan penerimaan uang muka.
10. Bapak Donny Risman dan Bapak Rian Febrian selaku *poten* yang telah membantu penulis dalam memberikan informasi terkait dengan kegiatan *sales force*.
11. Theodore Ivan yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan saran serta menemani penulis selama menyelesaikan skripsi.
12. Vina Marselina, Tasha Azallia, Monica Adelia yang selalu memberikan dukungan, saran, dan motivasi bagi penulis selama melakukan penelitian.
13. Levi Oktaviani dan Hana Noviana Sanjaya yang telah menjadi teman seperjuangan dalam menyelesaikan skripsi.
14. Stephanie Ng, Chyntia Maydalena, Jessica Vania, Krystle Ekaputri, Gabriella Natasha, Winda Putri, dan Hilda Soedjito yang memberikan kebersamaan, canda tawa, serta pelajaran hidup yang dilewati bersama.
15. Puan Maharani yang selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah serta memotivasi penulis dalam menyelesaikan pendidikan S1.
16. Teman-teman penulis lain yang telah memberikan kebersamaan dan dukungan selama menjalani perkuliahan di Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis berharap hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pihak manajemen PT WBM. Dengan rendah hati, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan di dalamnya. Segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Bandung, 23 Juli 2018

Gianina Karina

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Kegunaan Penelitian .....	3
1.5. Kerangka Pemikiran .....	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1. Pemeriksaan .....	7
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan .....	7
2.1.2. Jenis-jenis Pemeriksaan .....	8
2.2. Pemeriksaan Operasional .....	11
2.2.1. Tujuan Pemeriksaan Operasional .....	12
2.2.2. Manfaat Pemeriksaan Operasional .....	14
2.2.3. Pengertian Efektivitas, Efisiensi, dan Ekonomis .....	14
2.2.4. Tahap-tahap Pemeriksaan Operasional .....	15
2.3. Pengendalian Intern .....	18
2.3.1. Pengertian Pengendalian Internal .....	19

2.3.2.	Tujuan Pengendalian Internal.....	20
2.3.3.	Komponen Pengendalian Internal .....	20
2.4.	Penjualan.....	22
2.4.1.	Pengertian Penjualan .....	22
2.4.2.	Jenis-jenis Penjualan .....	23
2.4.3.	Pengendalian Internal pada Siklus Penjualan.....	23
2.4.4.	Tujuan Pemeriksaan pada Siklus Penjualan.....	24
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN .....		27
3.1.	Metode Penelitian .....	27
3.1.1.	Sumber Data .....	27
3.1.2.	Teknik Pengumpulan Data .....	28
3.1.3.	Teknik Pengolahan Data .....	29
3.1.4.	Tahap-tahap penelitian .....	29
3.2.	Objek penelitian.....	32
3.2.1.	Gambaran Umum Perusahaan .....	32
3.2.2.	Struktur Organisasi Perusahaan.....	33
3.2.3.	<i>Job Description</i> Perusahaan .....	34
3.2.4.	Gambaran Umum Proses Penjualan .....	36
3.2.5.	Gambaran Umum Proses Penerimaan Uang Muka .....	37
BAB 4 PEMBAHASAN .....		39
4.1.	<i>Planning Phase</i> (Tahap Perencanaan).....	39
4.2.	<i>Work Program Phase</i> (Tahap Program Kerja) .....	42
4.2.1.	Wawancara dengan <i>sales manager</i> untuk memahami proses bisnis siklus penjualan perusahaan .....	43
4.2.2.	Wawancara dengan <i>sales supervisor</i> untuk memahami alur aktivitas penerimaan uang muka .....	43

4.2.3.	Wawancara dengan <i>sales force</i> untuk memahami alur aktivitas penjualan yang dilakukan serta kendala yang dihadapi selama melakukan aktivitas penerimaan uang muka.....	43
4.2.4.	Melakukan observasi untuk mengamati aktivitas penjualan dan proses penerimaan uang muka yang dilakukan oleh <i>sales force</i> .....	44
4.2.5.	Mengidentifikasi dan menganalisa personil yang terlibat dalam penerimaan uang muka.....	44
4.2.6.	Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang dapat meningkatkan potensi kecurangan dalam penerimaan uang muka .....	45
4.3.	<i>Field Work Phase</i> (Tahap Pengerjaan Lapangan).....	45
4.3.1.	Hasil wawancara dengan <i>sales manager</i> untuk memahami prosedur dan kebijakan penjualan perusahaan .....	45
4.3.2.	Hasil wawancara dengan <i>sales supervisor</i> untuk memahami alur aktivitas penerimaan uang muka .....	49
4.3.3.	Hasil wawancara dengan <i>sales force</i> untuk memahami alur aktivitas penjualan serta penerimaan uang muka yang dilakukan serta kendala yang dihadapi selama melakukan aktivitas tersebut.....	51
4.3.4.	Melakukan observasi untuk mengamati proses penerimaan uang muka yang dilakukan oleh <i>sales force</i> .....	53
4.3.5.	Mengidentifikasi dan menganalisa personil yang terlibat dalam penerimaan uang muka.....	55
4.3.6.	Hasil identifikasi dan analisa faktor-faktor yang dapat meningkatkan potensi kecurangan dalam penerimaan uang muka.....	57
4.4.	<i>Development and Review Findings and Recommendation Phase</i> (Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi).....	60

4.5.	Manfaat Dilakukannya Pemeriksaan Operasional Terhadap Aktivitas Penerimaan Uang Muka di PT WBM .....	64
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....		65
5.1.	Kesimpulan .....	65
5.2.	Saran .....	67
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP PENULIS		

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Perbedaan Pemeriksaan Keuangan dengan Pemeriksaan Operasional.....9

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Tahap-Tahap Penelitian.....	26
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Perusahaan Secara Umum .....	28
Gambar 3.3. Struktur Organisasi Bagian Penjualan .....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Wawancara planning dengan branch manager
- Lampiran 2 Wawancara field work dengan *sales manager*
- Lampiran 3 Wawancara field work dengan sales *supervisor*
- Lampiran 4 Wawancara field work dengan *sales force*

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Penelitian

Menjamurnya perusahaan yang bergerak pada bidang industri yang sama menuntut para pelaku usaha bersaing dalam menyediakan produk dan jasa yang dapat memenuhi kepuasan pelanggan. Perusahaan dituntut untuk menekankan aspek efisiensi dan efektivitas dalam menjalankan kegiatan operasinya. Sebuah perusahaan dikatakan sudah efisien ketika perusahaan tersebut dapat menggunakan seminimal mungkin sumber daya, baik keuangan maupun non-keuangan, dalam rangka mencapai tujuan perusahaan. Berbeda dengan efektif, perusahaan dapat dikatakan sudah efektif ketika perusahaan telah mencapai tujuan jangka panjang yang ditetapkan perusahaan sebelumnya.

Namun pada kenyataannya, tidak semua perusahaan dapat menjalankan kegiatan operasinya dengan lancar. Perusahaan seringkali menghadapi ketidaksesuaian yang menghambat kegiatan operasinya. Berbagai macam risiko, baik yang melekat maupun yang tidak, seperti terjadinya kecurangan dapat dialami oleh perusahaan. Adanya kesempatan dan peluang ditambah dengan kurangnya pengendalian internal yang dijalankan perusahaan seringkali menjadi celah yang dapat digunakan untuk melakukan kecurangan yang dapat merugikan perusahaan.

PT WBM merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang otomotif yang tergabung dalam perusahaan Grup Saluyu Motor. PT WBM memiliki beberapa kategori produk yang dijual, diantaranya mobil penumpang seperti Mitsubishi Mirage dan Outlander Sport dan mobil angkutan barang seperti *Mitsubishi Colt*. Saat ini, PT WBM berlokasi di Jalan Jendral Ahmad Yani no. 225-227, Bandung, Jawa Barat.

Pelayanan pelanggan merupakan hal yang cukup krusial dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Dimulai dari penjualan produk utama perusahaan, yaitu kendaraan baru Mitsubishi sampai dengan pelayanan *service* kendaraan. Untuk penjualan kendaraan baru, kualitas kendaraan yang dipesan dan ketepatan waktu pengiriman merupakan beberapa faktor yang penting dalam memenuhi kepuasan pelanggan. Untuk pelayanan *service* kendaraan, ketersediaan

*sparepart*, baik suku cadang maupun aksesoris, merupakan faktor penting dari pelayanan PT WBM, baik bengkel maupun penjualan kendaraan baru Mitsubishi. Dikatakan penting karena perbaikan akan berjalan dengan baik jika *sparepart* atau suku cadang dapat dengan mudah ditemukan.

Masalah yang dihadapi PT WBM yaitu seringkali ditemukan bahwa uang muka yang dibayarkan pelanggan tidak sampai pada bagian kasir. Terdapat beberapa kasus berbeda yang dihadapi PT WBM yang sangat berpengaruh pada penjualan perusahaan. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan pelanggan akan pelayanan yang diberikan oleh PT WBM yang dinilai kurang mampu untuk mengendalikan internal perusahaan. Salah satu kasus yang cukup menjadi perhatian adalah bagian penjualan PT WBM melakukan berbagai kecurangan untuk mengelabui pelanggan, salah satunya adalah *sales force* menerima pembayaran uang muka untuk pembelian kendaraan roda empat tanpa menyerahkannya kepada bagian kasir. Pada kasus ini, bagian penjualan, khususnya *sales force* meyakinkan pelanggan dengan membayar uang muka secara tunai pada *sales force* yang bersangkutan, sehingga pelanggan percaya bahwa uang yang diserahkan akan masuk ke perusahaan.

PT WBM belum pernah melakukan pemeriksaan operasional sebelumnya. Sehingga perusahaan belum dapat mengidentifikasi lebih dalam apa penyebab dari kecurangan yang terjadi pada PT WBM tersebut. Oleh karena itu, dibutuhkan suatu pemeriksaan operasional terkait dengan persediaan untuk mengidentifikasi penyebab dari masalah yang seringkali dihadapi perusahaan. Pemeriksaan operasional yang dilakukan juga akan menghasilkan rekomendasi yang diharapkan dapat membantu perusahaan untuk mengatasi penyebab-penyebab dari permasalahan tersebut. Dengan demikian, perusahaan dapat menjalankan kegiatan operasinya dengan efektif dan efisien sehingga dapat menjaga eksistensinya sebagai perusahaan yang tepercaya dalam industri otomotif.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, berikut beberapa rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini :

1. Bagaimana alur penerimaan uang muka kendaraan roda empat yang dijalankan oleh PT WBM?

2. Bagaimana prosedur dan kebijakan pengendalian terhadap penerimaan uang muka kendaraan roda empat yang ditetapkan oleh PT WBM?
3. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kecurangan terkait penerimaan uang muka yang terjadi pada PT WBM?
4. Apa manfaat yang diperoleh PT WBM dengan dilakukannya pemeriksaan operasional terkait aktivitas penerimaan uang muka yang dijalankan perusahaan?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan beberapa rumusan masalah di atas, berikut merupakan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini :

1. Mengetahui alur penerimaan uang muka kendaraan roda empat yang dilakukan oleh PT WBM.
2. Mengetahui prosedur dan kebijakan pengendalian terhadap penerimaan uang muka kendaraan roda empat yang ditetapkan oleh PT WBM.
3. Mengetahui faktor yang mempengaruhi terjadinya kecurangan terkait penerimaan uang muka yang terjadi pada PT WBM.
4. Menjelaskan manfaat yang diperoleh oleh perusahaan dengan dilakukannya pemeriksaan operasional terkait aktivitas penerimaan uang muka kendaraan roda empat pada PT WBM.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan dapat memberikan kegunaan bagi pihak-pihak terkait, yakni :

#### **1. Bagi perusahaan**

Melalui penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui penyebab dari terjadinya banyak kecurangan yang terjadi beberapa periode ini. Juga, diharapkan perusahaan dapat menerapkan rekomendasi yang diberikan agar dapat menjaga eksistensi perusahaan otomotif yang terpercaya.

#### **2. Bagi pembaca**

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi pembaca untuk lebih mengetahui bagaimana alur penerimaan uang muka yang dijalankan perusahaan dan memberikan informasi mengenai pentingnya pemeriksaan operasional untuk

menjaga eksistensi perusahaan pada bidangnya.

### 3. Bagi penulis

Melalui penelitian ini, penulis dapat lebih mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis dan berkomunikasi, serta dapat mengembangkan cara berpikir yang terstruktur untuk dapat memberikan rekomendasi dalam menyelesaikan masalah yang ada dalam perusahaan.

#### **1.5. Kerangka Pemikiran**

Pengendalian internal dalam suatu perusahaan menjadi peranan yang penting untuk mencegah terjadinya kecurangan. Perusahaan harus dapat menciptakan dan mempertahankan keunggulan kompetitif untuk dapat bersaing. Untuk dapat mempertahankan keunggulan kompetitifnya, perusahaan harus mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan. Kualitas dari produk dan jasa yang dihasilkan perusahaan menjadi salah satu unsur penting dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan. Selain itu, pelayanan yang memuaskan yang disediakan perusahaan dinilai mampu meningkatkan keunggulan kompetitif yang dimiliki perusahaan dibandingkan dengan perusahaan lain yang berada pada suatu industri yang sama. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan meningkatkan pengendalian internal yang dijalankan perusahaan tersebut.

Dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan, baik dari segi kualitas jasa atau pelayanan, kualitas produk dan harga, perusahaan harus dapat menjalankan pengendalian internal untuk menjamin aktivitas yang dilakukan berjalan sebagaimana mestinya. Pengendalian internal didefinisikan sebagai suatu proses yang dipengaruhi oleh sumber daya manusia dan sistem teknologi informasi, yang dirancang untuk membantu perusahaan mencapai suatu tujuan tertentu. *Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO)* mendefinisikan pengendalian internal sebagai suatu proses yang melibatkan dewan komisaris, manajemen, dan personil lain, yang dirancang untuk memberikan keyakinan yang memadai untuk mencapai efektivitas dan efisiensi operasi, keandalan laporan keuangan dan kepatuhan terhadap hukum dan peraturan yang berlaku. Pengendalian internal memiliki peranan penting dalam seluruh aktivitas yang dijalankan perusahaan, diantaranya mencegah

dan mendeteksi kecurangan serta melindungi sumber daya yang dimiliki perusahaan. Untuk menjamin semua aktivitas dilakukan sebagaimana mestinya, maka diperlukan pemeriksaan operasional terhadap pengendalian internal perusahaan.

Penjualan merupakan “jantung” dari aktivitas operasi perusahaan. Aktivitas penjualan merupakan aktivitas yang penting, karena dari aktivitas ini perusahaan mendapatkan laba untuk dapat melanjutkan aktivitas lain dalam perusahaan. Aktivitas penjualan terdiri dari beberapa aktivitas pendukung lainnya, diantaranya penerimaan uang muka. Secara umum, penerimaan uang muka atau yang dikenal dengan istilah *down payment* adalah penerimaan pembayaran awal yang bertujuan sebagai tanda jadi atas transaksi jual beli. Biasanya, aktivitas uang muka terdapat pada aktivitas penjualan kredit. Namun pada penelitian ini, uang muka yang dimaksud adalah sejumlah uang yang dibayarkan sebagai tanda jadi baik pada penjualan tunai maupun penjualan kredit. Penerimaan uang muka merupakan bagian dari aktivitas penjualan perusahaan yang perlu menjadi perhatian agar aktivitas penjualan dapat berjalan sesuai dengan maksud dan tujuan perusahaan. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dilakukan pemeriksaan operasional dalam rangka menilai dan mengevaluasi aktivitas penerimaan uang muka untuk produk yang dijual perusahaan.

Menurut Reider (2002:2) pemeriksaan operasional merupakan sebuah pemeriksaan terhadap kinerja perusahaan untuk mengevaluasi ekonomis, efisiensi, dan efektivitas dengan tujuan untuk memeriksa dan mengevaluasi pengendalian internal perusahaan dengan mengidentifikasi kelemahan-kelemahan yang terjadi pada area yang membutuhkan perbaikan. Pemeriksaan operasional memiliki beberapa manfaat diantaranya dapat mengidentifikasi area yang bermasalah dalam sebuah kegiatan operasi perusahaan, menemukan penyebab dan dampak dari masalah yang terjadi, serta memberikan rekomendasi untuk memperbaiki area yang bermasalah tersebut.

Dalam melakukan pemeriksaan operasional terdapat 5 tahap yang harus dilakukan, yaitu *planning phase*, *work programs phase*, *field work phase*, *development of findings and recommendations phase*, *reporting phase*. Tahapan tersebut memiliki tujuan masing-masing, diantaranya tujuan dalam *planning phase* adalah mengumpulkan informasi penting dalam kurun waktu tertentu, mengidentifikasi *critical area/problem*, dan mengembangkan dasar untuk menyusun *work program*.

Sedangkan pada tahap *work program* dilakukan pembuatan program kerja yang berisi langkah-langkah kerja yang akan dilakukan di tahap *field work*. Tahapan terakhir dari pemeriksaan operasional adalah menyajikan laporan pemeriksaan yang akan diberikan kepada pihak manajemen perusahaan yang memberikan informasi mengenai kekurangan atau kelemahan operasional perusahaan dan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja perusahaan.

Reider (2002:20) mendefinisikan efektivitas sebagai keadaan dimana suatu perusahaan mendapatkan hasil sesuai dengan tujuan atau target yang telah ditetapkan sebelumnya. Bedanya dengan efisiensi. Reider mendefinisikan efisiensi sebagai kondisi dimana perusahaan dapat menggunakan sumber daya yang optimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam hal ini, efektivitas lebih menekankan pada pencapaian hasil yang telah ditetapkan, sedangkan efisiensi menekankan pada metode yang digunakan dalam mencapai hasil dari kegiatan operasi tersebut. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional perusahaan diharapkan mengetahui bagaimana cara yang harus dilakukan oleh perusahaan agar dapat mencapai tujuannya. Serta, mengetahui metode dan cara yang harus dilakukan agar sumber daya yang digunakan seminimal mungkin untuk mencapai hasil yang maksimal.

Hasil dari pemeriksaan operasional akan memberikan rekomendasi kepada pihak manajemen terkait bagaimana mengatasi penyebab dari masalah yang terjadi. Sehingga, aktivitas penerimaan uang muka yang berlangsung di perusahaan akan berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini dinilai dapat meningkatkan daya saing perusahaan dan juga meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.