

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA SIKLUS  
PENDAPATAN UNTUK MENGATASI KREDIT MACET  
TERKAIT PENJUALAN *RETAIL* SECARA KREDIT  
(STUDI KASUS PADA CV SINAR BUANA)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi

**Oleh:  
Valencia  
2015130160**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

**OPERATIONAL REVIEW ON REVENUE CYCLE TO  
OVERCOME DELAY IN CREDIT INSTALMENT  
PAYMENTS RELATED TO RETAIL SALES ON CREDIT  
(CASE STUDY AT CV SINAR BUANA)**



**UNDERGRADUATE THESIS**

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

**By  
Valencia  
2015130160**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY  
FACULTY OF ECONOMICS  
PROGRAM IN ACCOUNTING  
Accredited by National Accreditation Agency  
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018  
BANDUNG  
2019**

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



**PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA SIKLUS  
PENDAPATAN UNTUK MENGATASI KREDIT MACET  
TERKAIT PENJUALAN *RETAIL* SECARA KREDIT  
(STUDI KASUS PADA CV SINAR BUANA)**

Oleh:

Valencia

2015130160

Bandung, Januari 2019

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, SE., MT.

Pembimbing Skripsi,

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

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Valencia  
Tempat, tanggal lahir : Palembang, 29 Maret 1997  
NPM : 2015130160  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PEMERIKSAAN OPERASIONAL PADA SIKLUS PENDAPATAN UNTUK MENGATASI KREDIT MACET TERKAIT PENJUALAN *RETAIL* SECARA KREDIT (STUDI KASUS PADA CV SINAR BUANA)**

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan:

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

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 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 keserjanaan.

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 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 Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Januari 2019

Pembuat pernyataan : Valencia



(Valencia)

## ABSTRAK

Perkembangan ekonomi Indonesia bergerak semakin pesat dan memiliki tren yang terus meningkat yang mana didukung oleh daya beli masyarakat yang semakin tinggi terutama pada kebutuhan sekunder serta tersier (mewah). Oleh karena itu, semakin banyaknya perusahaan yang memanfaatkan peluang tersebut dengan cara memberikan fasilitas kredit melalui pembayaran cicilan atau angsuran yang semakin mudah dijangkau agar konsumen dapat mempertahankan gaya hidupnya menjadi lebih baik. Dengan memberikan angsuran kredit, perusahaan diharapkan dapat mendapatkan keuntungan yang lebih besar serta nilai tambah bagi perusahaan ketimbang hanya menjual secara tunai atau kredit konvensional. Oleh karena itu, terhadap siklus pendapatan terkait penjualan kredit perlu dilakukan pemeriksaan operasional agar penerimaan pembayaran dari pelanggan dapat berjalan lancar.

Pemeriksaan operasional adalah pemeriksaan yang dilakukan terhadap kinerja perusahaan dari sudut pandang manajemen untuk mengevaluasi ekonomis, efisiensi, dan efektivitas atas semua kegiatan operasional perusahaan yang terbatas oleh keinginan manajemen. Di dalam perusahaan memiliki beberapa siklus yang saling berkaitan, salah satunya adalah siklus pendapatan. Siklus pendapatan memiliki empat aktivitas dasar yaitu aktivitas menerima pesanan penjualan, pengiriman barang, penagihan uang, dan penerimaan uang dimana tiap aktivitas memiliki masalahnya masing-masing yang harus diselesaikan. Oleh karena itu, melalui pemeriksaan operasional diharapkan dapat menemukan faktor-faktor penyebab terjadinya masalah pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit dan dapat memberikan saran dan rekomendasi untuk melakukan perbaikan sehingga dapat mengurangi risiko yang ada.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi deskriptif. Dalam penelitian ini memiliki dua jenis sumber data, yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi lapangan yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi serta studi kepustakaan yang diperoleh melalui buku yang berkaitan dengan siklus pendapatan terkait penjualan secara kredit. Semua data yang diperoleh diolah menggunakan pengolahan data kualitatif. Objek penelitian ini adalah CV Sinar Buana yang merupakan perusahaan dagang yang bergerak dibidang distributor elektronik yang berlokasi di Palembang. Pemeriksaan operasional dilakukan terhadap siklus pendapatan untuk mengatasi kredit macet terkait penjualan *retail* secara kredit di CV Sinar Buana.

Hasil pemeriksaan operasional menunjukkan bahwa siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit menjadi *critical problem*. Berdasarkan pemeriksaan operasional yang telah dilakukan, diketahui bahwa aktivitas yang dijalankan di dalam siklus pendapatan terkait penjualan *retail* masih belum efektif dan efisien. Dari pemeriksaan operasional, ditemukan beberapa kelemahan yaitu kebijakan pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit yang belum tepat, prosedur pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit yang belum baik, pengelolaan piutang yang tidak ada baik piutang pada penjualan *retail* secara kredit maupun piutang secara keseluruhan, dan tidak adanya dokumen yang dapat dijadikan saran pengendalian dan dokumen yang ada belum memadai pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit. Oleh karena itu, berdasarkan kelemahan tersebut dikembangkan rekomendasi untuk perbaikan yang dapat digunakan untuk mengatasi terjadinya kredit macet pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit di CV Sinar Buana.

Kata kunci: Pemeriksaan Operasional, Kredit Macet, Siklus Pendapatan, Penjualan *Retail* Secara Kredit

## **ABSTRACT**

*The development of Indonesian economy is moving more rapidly and has an increasing trend which is supported by higher buying power, especially in secondary and tertiary (luxury) needs. Therefore, more companies are taking advantage of these opportunities by providing credit facilities through installments that reachable to make consumers to maintain a better lifestyle. By providing credit installments, companies are expected to get greater profits and added value for the company than just selling cash or conventional credit. Therefore, it is necessary to conduct an operational review on the revenue cycle related to credit sales so that payment receipts from customers can run smoothly.*

*Operational review is an inspection conducted on a company's performance from their management point of view to evaluate the economics, efficiency and effectiveness of all company operational activities which are limited to the wishes of management. The company has several interrelated cycles, one of which is the revenue cycle. The revenue cycle has four basic activities, namely the activity of sales order entry, shipping, billing, and cash collection which each activity has its own problems that must be resolved. Therefore, through operational review it is expected to find the cause of problems on the revenue cycle related to retail sales on credit and can provide advices and recommendations for making improvements to reduce the existing risk.*

*The research method used in this study is descriptive study. In this study has two types of data sources, primary and secondary data. Data collection method used are field studies obtained through interviews, observation, and documentation and library studies obtained through books relating to the revenue cycle related to credit sales. All data obtained is processed using qualitative data processing. The object of this study is CV Sinar Buana which is a trading company engaged in electronic distributors located in Palembang. Operational review are conducted on the revenue cycle to overcome delay in credit installment payments related to retail sales on credit at CV Sinar Buana.*

*The results of the operational review show that the revenue cycle related to retail sales on credit is a critical problem. Based on the operational review that have been done, it is known that the activities on the revenue cycle related to retail sales are still not effective and efficient. From the operational review, there were several weaknesses, which are the policy on the revenue cycle related to retail sales on credit that was not appropriate, the procedure on the revenue cycle related to retail sales on credit was not good, the receivable management was not good both receivable from retail sales on credit and receivables as a whole, and the absence of documents that can be used as control and existing documents are not sufficient in the revenue cycle related to retail sales on credit. Therefore, based on these weaknesses developed recommendations for improvements that can be used to overcome delay in credit installment payments on the revenue cycle related to retail sales on credit at CV Sinar Buana.*

*Keywords: Operational Review, Delay in Credit Installment Payments, Revenue Cycle, Credit Retail Sales*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur diucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini berjudul “Pemeriksaan Operasional Pada Siklus Pendapatan Untuk Mengatasi Kredit Macet Terkait Penjualan *Retail* Secara Kredit (Studi Kasus Pada CV Sinar Buana)” yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan.

Penulisan skripsi ini tidak lepas dari berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung peneliti selama proses perkuliahan sampai dengan proses penulisan skripsi. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Keluarga peneliti, yaitu Papa Anwar Tjong, Mama Delima Zainal, dedek Vanessa Gleni yang selalu mendoakan, mendukung, memberikan semangat sepanjang penulisan skripsi ini. Terima kasih juga buat *doggy* Lovey yang selama 9 bulan ini selalu memberikan kelucuan dan keceriaan serta menghibur peneliti.
2. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan skripsi sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Terima kasih juga atas masukan, nasihat, dan motivasi yang telah diberikan kepada peneliti selama masa perkuliahan.
3. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
4. Ibu Dr. Elizabeth Tiur Manurung, M.Si., Ak. selaku dosen wali yang sudah memberikan masukan dan arahan selama proses perkuliahan.
5. Ibu Amelia Limijaya, S.E., M.Acc.Fin. selaku Sektretaris Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang selalu memberikan dukungan dalam seluruh kegiatan perlombaan yang ditempuh peneliti selama masa perkuliahan.

6. Seluruh dosen Universitas Katolik Parahyangan terutama dosen Fakultas Ekonomi UNPAR yang telah mengajarkan serta memberikan ilmu dan pengalaman kepada peneliti selama masa perkuliahan.
7. Seluruh staf tata usaha serta pekarya Universitas Katolik Parahyangan.
8. Pihak manajemen CV Sinar Buana terutama karyawan divisi kredit dan staf *accounting* yang sudah bersedia memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penyusunan skripsi ini.
9. Waisaka Febri Buntoro yang selama lebih dari 6 tahun telah menemani peneliti dari awal SMA sampai sekarang, yang mendengarkan semua keluh kesah, memberikan banyak semangat, menemani di saat suka maupun duka, dan membantu peneliti sepanjang penulisan skripsi ini.
10. Theresia Octa Kristandy sebagai sahabat dekat peneliti dan anggota “BalBal” yang telah menjadi teman untuk bertukar pikiran, mau meluangkan waktu untuk membantu memberikan rekomendasi serta selalu memberikan semangat selama proses penyusunan skripsi.
11. Sahabat dekat peneliti “BalBal” yaitu Erlyn Santoso, Lily Kartawirawan, Devi Wijaya, Jeanetta Queenny, Jessica Tjahja, Johan Yosuardi, Jonathan Setiadi, Rendy Kurniawan, dan Alvin Julius yang selalu menemani peneliti sepanjang masa perkuliahan, yang selalu memberikan semangat, mengajarkan, dan membagi ilmu kepada peneliti selama berkuliah di UNPAR. Terima kasih juga karena telah menjadi teman main di luar kampus selama peneliti berkuliah di UNPAR.
12. Sahabat dekat peneliti “Palembangers Kito-Kito Bae” yaitu Catherine Adelia, Vina Satopoh, Ega Tjiaputra, Jonathan Liandi, dan Aldi Budiman sebagai teman seperjuangan satu kampung yang bersama-sama merantau ke Bandung untuk menuntut ilmu, terima kasih juga karena telah menjadi teman main, memberikan semangat, dan menemani hari-hari peneliti selama berkuliah di UNPAR.
13. Para sepupu yaitu Kenny Dwista dan Kelsen Trista, adik terbaik yaitu Wilbert Buntoro dan Chrestella Levina yang telah memberikan semangat, masukan, motivasi, serta menjadi teman curhat peneliti selama berkuliah di UNPAR.



14. Teman-teman peneliti yaitu Chrystina Tiffany, Ferrent Angeline, Claudia Christy, Delaura Arni, Ivonne Surya, Kurnia Dwi, Monica Chandra, Patricia Wijaya, Jan Albert, Sharon Chrystabelle, Gabriella Nathalia, Stephanie Erica, Oktaviani Teresa, Nicholas Atin, Natalia Teja, Katarina Isabelle, Hans Chandra, dan teman-teman peneliti lainnya yang telah menjalani berbagai mata kuliah bersama peneliti selama masa perkuliahan.
15. Ko Hery Wibowo yang telah mengajarkan dan membantu peneliti dalam mempelajari mata kuliah AKM dan AKL serta memberikan masukan-masukan kepada peneliti.
16. Sahabat terbaik peneliti yaitu “Lenthalfanitamelgersombonga” yaitu Stefanie Sugiharto, Meliana Salim, Thalia Marten, Silvianita, Margeri Darwis, Wilson Soetanto, Kelvin Lian, dan Angga Budiman yang menjadi sahabat peneliti dari SD hingga SMA, yang telah memberikan dukungan, semangat, masukan, dan motivasi hingga peneliti bisa menjadi pribadi yang sekarang.
17. Sahabat dekat peneliti yaitu Chelsy Felicia, Chrisentia Claresta, Sintya, Theresa Indriany, Meilinda Mulyadi, Diny Andini, Vira Novanda yang menjadi sahabat dan teman cerita peneliti dari SMA hingga sekarang, yang telah memberikan dukungan, semangat, masukan, dan motivasi agar peneliti menjadi pribadi yang lebih baik.
18. Teman-teman Akuntansi UNPAR 2015 yang telah memberikan pengalaman, bantuan, semangat, dan dukungan selama masa perkuliahan yang dijalani peneliti.
19. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan sehingga peneliti mengharapkan adanya kritik dan saran dari pembaca sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini. Akhir kata, semoga penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi semua pihak yang membacanya.

Bandung, Januari 2019

Valencia

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian .....	3
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Kegunaan Penelitian .....	4
1.5. Kerangka Pemikiran .....	5
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1. Pemeriksaan .....	8
2.1.1. Pengertian Pemeriksaan .....	8
2.1.2. Jenis-Jenis Pemeriksaan .....	8
2.2. Pemeriksaan Operasional .....	9
2.2.1. Pengertian Pemeriksaan Operasional .....	9
2.2.2. Tujuan Pemeriksaan Operasional .....	10
2.2.3. Manfaat Pemeriksaan Operasional .....	11
2.2.4. Tahap/Fase Pemeriksaan Operasional .....	12
2.3. Ekonomi, Efisiensi, dan Efektivitas .....	16
2.4. Pendapatan .....	17
2.4.1. Pengertian Pendapatan .....	17
2.4.2. Tahapan Aktivitas Siklus Pendapatan .....	17
2.5. Penjualan .....	21
2.5.1. Pengertian Penjualan <i>Retail</i> .....	21
2.5.2. Pengertian Penjualan Kredit .....	21
2.5.3. Pengertian Penjualan Cicilan/Angsuran .....	21

2.6. Piutang.....	22
2.6.1. Pengertian Piutang.....	22
2.6.2. Pengelolaan Piutang.....	22
2.7. Analisis Kredit 5C.....	25
<b>BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
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. Kerangka Penelitian.....	31
3.2. Objek Penelitian.....	32
3.2.1. Profil Singkat Perusahaan .....	32
3.2.2. Struktur Organisasi .....	32
3.2.3. Deskripsi Pekerjaan .....	33
3.2.4. Gambaran Umum Siklus Pendapatan Terkait Penjualan <i>Retail</i> Secara kredit pada CV Sinar Buana .....	40
<b>BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>45</b>
4.1. Tahap Perencanaan ( <i>Planning Phase</i> ) .....	45
4.2. Tahap Program Kerja ( <i>Work Program Phase</i> ).....	53
4.3. Tahap Kerja Lapangan ( <i>Field Work Phase</i> ).....	55
4.3.1. Melakukan wawancara dengan <i>owner</i> mengenai kondisi perusahaan serta mengevaluasi struktur organisasi, deskripsi pekerjaan, dan standar operasi perusahaan .....	55
4.3.2. Melakukan wawancara dengan <i>supervisor</i> divisi kredit yang merangkap sebagai <i>surveyor</i> mengenai kebijakan dan prosedur penjualan kredit, persetujuan pemberian kredit, serta penagihan uang penjualan kredit.....	59
4.3.3. Melakukan wawancara dengan admin kredit mengenai kebijakan dan prosedur serta masalah pencatatan penjualan, penerimaan pembayaran tagihan, dan pengelolaan piutang per pelanggan .....	68

4.3.4.	Melakukan wawancara dengan staf <i>accounting</i> mengenai kebijakan dan prosedur laporan penerimaan uang secara keseluruhan dan pengelolaan piutang secara keseluruhan.....	76
4.3.5.	Mengevaluasi dokumen yang digunakan terhadap siklus pendapatan terkait penjualan <i>retail</i> secara kredit yang ada di perusahaan.....	77
4.3.6.	Melakukan observasi terhadap siklus pendapatan terkait penjualan <i>retail</i> secara kredit yang ada di perusahaan .....	87
4.4.	Tahap Pengembangan Temuan dan Rekomendasi ( <i>Development of Findings and Recommendations Phase</i> ) .....	92
4.4.1.	Kebijakan pada siklus pendapatan terkait penjualan <i>retail</i> secara kredit yang belum tepat.....	95
4.4.2.	Prosedur pada siklus pendapatan terkait penjualan <i>retail</i> secara kredit yang belum baik.....	98
4.4.3.	Pengelolaan piutang yang tidak ada, baik piutang pada penjualan <i>retail</i> secara kredit maupun piutang secara keseluruhan.....	101
4.4.4.	Tidak adanya dokumen yang dapat dijadikan saran pengendalian dan dokumen yang ada belum memadai pada siklus pendapatan terkait penjualan <i>retail</i> secara kredit .....	103
4.5.	Manfaat pemeriksaan operasional dalam membantu CV Sinar Buana untuk mengatasi kredit macet perusahaan pada penjualan <i>retail</i> secara kredit.....	107
BAB 5	KESIMPULAN DAN SARAN .....	109
5.1.	Kesimpulan.....	109
5.2.	Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
RIWAYAT HIDUP		

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Penjualan <i>Retail</i> Secara Kredit pada tahun 2016 – 2017 .....	46
Tabel 4.2.	Penerimaan Uang Angsuran Untuk Penjualan <i>Retail</i> Secara Kredit pada tahun 2016 – 2017 .....	47
Tabel 4.3.	Data Pelanggan yang Dibuat Berdasarkan Wilayah .....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Kerangka Penelitian .....	31
Gambar 3.2. Struktur Organisasi CV Sinar Buana .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Hasil Wawancara Dengan *Owner* Pada Tahap Perencanaan dan Tahap Kerja Lapangan
- Lampiran 2 Hasil Wawancara Dengan *Supervisor* Divisi Kredit yang Merangkap Sebagai *Surveyor* Pada Tahap Kerja Lapangan
- Lampiran 3 Hasil Wawancara Dengan Admin Kredit Pada Tahap Kerja Lapangan
- Lampiran 4 Hasil Wawancara Dengan Staf *Accounting* Pada Tahap Kerja Lapangan
- Lampiran 5 Dokumen yang Digunakan CV Sinar Buana Pada Siklus Pendapatan Terkait Penjualan *Retail* Secara Kredit
- Lampiran 6 Rekomendasi Dokumen Hasil Analisis Pemberian Kredit
- Lampiran 7 Rekomendasi Dokumen Penagihan dan Pelunasan Tagihan
- Lampiran 8 Rekomendasi Dokumen Laporan rekapitulasi piutang pelanggan
- Lampiran 9 Rekomendasi Dokumen Laporan Umur Piutang per Bulan
- Lampiran 10 Rekomendasi Dokumen Nota Tagihan
- Lampiran 11 Rekomendasi Dokumen Surat Perjanjian Komitmen
- Lampiran 12 Rekomendasi Dokumen Bukti Setoran Tagihan
- Lampiran 13 Dokumentasi Observasi Siklus Penjualan Terkait Penjualan *Retail* Secara Kredit CV Sinar Buana
- Lampiran 14 Prosedur Rekomendasi Persetujuan Pemberian Kredit
- Lampiran 15 Prosedur Pembuatan Dokumen Perjanjian Sewa - Beli dan Pembuatan Nota Tagihan
- Lampiran 16 Prosedur Rekomendasi Penagihan dan Penerimaan Uang

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan ekonomi Indonesia bergerak semakin pesat dan memiliki tren yang terus meningkat. Hal ini didukung oleh daya beli masyarakat yang semakin tinggi terutama pada kebutuhan sekunder serta tersier (mewah) yang disebabkan karena bergesernya jenis konsumsi masyarakat (Kompas.com, 2018). Dengan adanya pergeseran itu, konsumen berlomba-lomba untuk mempertahankan gaya hidupnya dengan membeli berbagai barang mahal seperti peralatan elektronik. Oleh karena itu, semakin banyaknya perusahaan yang memanfaatkan peluang tersebut untuk meningkatkan keunggulan kompetitifnya dengan cara memberikan fasilitas kredit melalui pembayaran cicilan atau angsuran yang semakin mudah dijangkau agar konsumen dapat mempertahankan gaya hidupnya menjadi lebih baik.

Saat ini, sebagian besar penjualan perusahaan dilakukan secara kredit (Kompasiana.com, 2018). Perusahaan perdagangan merupakan salah satu bidang usaha yang menerapkan penjualan kredit. Penjualan kredit akan menimbulkan piutang. Perusahaan dagang memerlukan bantuan fasilitas cicilan kredit agar baik perusahaan dan pelanggan dapat saling diuntungkan. Dengan adanya pemberian cicilan kredit, perusahaan mendapatkan tambahan penerimaan melalui pembayaran bunga oleh pelanggan serta memberikan kelonggaran pembayaran bagi pelanggan sehingga pelanggan merasa senang untuk berbelanja lagi. Dengan memberikan angsuran kredit, perusahaan diharapkan dapat mendapatkan keuntungan yang lebih besar serta nilai tambah bagi perusahaan ketimbang hanya menjual secara tunai atau kredit konvensional.

Oleh karena itu, terhadap siklus pendapatan terkait penjualan kredit perlu dilakukan pemeriksaan operasional agar kegiatannya dapat berjalan lancar. Siklus pendapatan ini memiliki beberapa aktivitas, diantaranya yaitu aktivitas penerimaan pesanan penjualan yang memiliki beberapa sub aktivitas, salah satunya aktivitas persetujuan pemberian kredit. Aktivitas persetujuan pemberian kredit merupakan unsur penting dalam mendukung penjualan kredit karena jika perusahaan hanya menerima pesanan pelanggan tanpa memperhatikan kemampuan pelanggan



untuk membayar maka kemungkinan perusahaan akan memiliki risiko tidak dapat menagih piutang dari penjualan tersebut. Maka dari itu, perusahaan juga perlu melakukan aktivitas pengelolaan piutang dengan baik karena pengelolaan piutang yang buruk dapat memperbesar risiko tidak tertagihnya piutang tersebut. Selain itu, perusahaan juga perlu memiliki rancangan prosedur dan kebijakan yang baik karena prosedur dan kebijakan yang belum terdefiniskan dengan tepat dapat mengakibatkan kinerja perusahaan menjadi tidak efektif dan efisien. Jika perusahaan gagal untuk melakukan pemeriksaan operasional pada siklus pendapatan dengan baik, maka arus kas perusahaan akan terhambat. Hal ini dapat mengakibatkan kredit macet pada siklus pendapatan terkait penjualan kredit dan berujung pada keuangan perusahaan yang terganggu.

CV Sinar Buana merupakan perusahaan dagang yang bergerak dibidang distributor elektronik yang terletak di kota Palembang. Perusahaan ini memasarkan barang dagangannya ke beberapa konsumen dan toko-toko di kota Palembang, namun mereka lebih berfokus memasarkannya di berbagai daerah sekitar kota Palembang atau kota-kota di provinsi Sumatera Selatan. CV Sinar Buana juga menyediakan fasilitas angsuran kredit dengan target pasarnya yang lebih merujuk kepada konsumen yang tinggal di daerah – daerah terpencil yang dikelilingi daerah perkebunan dan pertanian sehingga kebanyakan mata pencaharian mereka sebagai petani.

Pada tahun 2016, kegiatan penagihan berjalan lancar karena pelanggan membayar cicilan kredit sesuai waktu yang telah ditentukan. Namun, pada tahun 2017, seiring dengan pendapatan pelanggan yang menurun sebagai akibat dari harga komoditas karet dan kelapa sawit yang menurun tajam, pelanggan-pelanggan yang telah diberikan fasilitas pembayaran angsuran kredit oleh perusahaan tiba-tiba tidak dapat membayar kredit sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Masalah tersebut berdampak langsung pada perusahaan yaitu terjadinya kredit macet yang mengakibatkan perusahaan sulit mendapat penerimaan uang dari pelanggan, piutang perusahaan yang sulit tertagih, dan perputaran modal perusahaan yang terhambat.

Kondisi kredit macet bukan hanya terjadi karena pengaruh faktor eksternal, namun juga karena lemahnya pengendalian internal yang ada di dalam perusahaan. Beberapa masalah pengendalian internal yang ada di perusahaan yaitu

perusahaan belum memiliki prosedur tertulis pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit. Selain itu, struktur organisasi dan deskripsi pekerjaan yang dimiliki perusahaan belum disusun secara tertulis dan belum dirancang dengan tepat, salah satunya pada jabatan *supervisor* divisi kredit merangkap sebagai *surveyor*. Kebijakan perusahaan dalam memberikan penghasilan juga belum baik terutama pemberian penghasilan pada *supervisor* divisi kredit yang merangkap sebagai *surveyor*. Selain itu, perusahaan juga belum menggunakan *software* dalam melakukan aktivitasnya sehingga pencatatan dilakukan secara manual dan tidak adanya integrasi data secara komputerisasi.

Hingga saat ini, CV Sinar Buana belum pernah melakukan pemeriksaan operasional pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional, diharapkan dapat ditemukan risiko-risiko apa yang akan muncul atau telah ada akibat kredit macet sehingga dapat menemukan penyebab masalah dari risiko tersebut serta menemukan solusi dan memberikan rekomendasi yang tepat untuk membantu meningkatkan kinerja perusahaan agar menjadi lebih efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan yaitu memperoleh laba dan mempertahankan perusahaannya secara berkelanjutan dapat tercapai.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, telah diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi di CV Sinar Buana yang dibahas dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kebijakan dan prosedur siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit yang dilakukan pada CV Sinar Buana?
2. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet terkait penjualan *retail* secara kredit pada CV Sinar Buana?
3. Apa manfaat pemeriksaan operasional dalam membantu CV Sinar Buana untuk mengatasi kredit macet perusahaan terkait penjualan *retail* secara kredit?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi kebijakan dan prosedur siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit yang dilakukan pada CV Sinar Buana.
2. Untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet terkait penjualan *retail* secara kredit pada CV Sinar Buana.
3. Untuk mengetahui manfaat pemeriksaan operasional dalam membantu CV Sinar Buana untuk mengatasi kredit macet perusahaan terkait penjualan *retail* secara kredit.

### **1.4. Kegunaan Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ke berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

#### **1. Perusahaan**

Penelitian ini diharapkan dapat membantu CV Sinar Buana dalam mengevaluasi kebijakan dan prosedur siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit sehingga perusahaan dapat menyusun prosedur dan kebijakan dengan lebih relevan dengan masalah yang sering terjadi di perusahaan. Selain itu, dapat membantu perusahaan mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kredit macet terkait penjualan *retail* secara kredit sehingga perusahaan bisa meminimalisir risiko tersebut. Pemeriksaan operasional diharapkan mampu memberikan manfaat dalam membantu perusahaan dalam mengatasi kredit macet terkait penjualan *retail* secara kredit serta memberikan rekomendasi atas masalah yang dialami oleh perusahaan.

#### **2. Peneliti**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti terkait kegiatan pemeriksaan operasional pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit. Selain itu, penelitian ini diharapkan membantu peneliti dalam mengembangkan kerangka berpikir dalam menganalisis masalah yang terjadi di dalam perusahaan dengan menggunakan berbagai ilmu yang telah dimiliki dan dipelajari oleh peneliti.

### 3. Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang lebih luas kepada pembaca terkait kegiatan pemeriksaan operasional pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak-pihak yang ingin melakukan penelitian dengan topik dan masalah yang serupa.

## 1.5. Kerangka Pemikiran

Perusahaan perlu memiliki keunggulan kompetitif agar dapat bersaing di dunia bisnis yang berkembang semakin pesat guna mempertahankan eksistensinya secara berkelanjutan. Hadirnya fasilitas kredit melalui pembayaran cicilan atau angsuran merupakan salah satu wujud nyata dalam merealisasikan keunggulan perusahaan yang akan memberikan nilai tambah bagi perusahaan dalam mengembangkan bisnisnya serta mempermudah konsumen dalam membeli barang-barang yang diperlukan sehingga meningkatkan daya beli masyarakat.

Hal ini semakin didukung dengan banyaknya penjualan yang dilakukan secara kredit, salah satunya perusahaan perdagangan. Penjualan secara kredit lebih diminati karena memberikan berbagai kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pembayaran. Menurut Mulyadi (2016: 211), penjualan kredit merupakan aktivitas penjualan yang dilakukan oleh perusahaan dengan cara menerima pesanan dari pelanggan, kemudian perusahaan melakukan pengiriman barang ke pelanggan dan pada jangka waktu tertentu sesuai kesepakatan dimana setelah itu pelanggan akan melakukan pembayaran ke perusahaan sehingga pada jangka waktu tersebut perusahaan memiliki piutang dagang pada pelanggan yang bersangkutan. Dengan demikian, agar penjualan kredit dapat memberikan nilai tambah lebih bagi perusahaan maupun pelanggan, perusahaan perlu memanfaatkan fasilitas pemberian cicilan sehingga penjualan kredit dilakukan secara cicilan. Menurut Maria (2011: 1), penjualan cicilan/angsuran adalah penjualan yang pembayarannya dilakukan secara bertahap dimana pembayaran yang terjadi dalam transaksi penjualan cicilan adalah pembayaran uang muka dan pembayaran angsuran secara periodik (biasanya termasuk bunga).

Oleh karena itu, perusahaan perlu mengikuti prosedur siklus pendapatan sesuai dengan standar agar kegiatan penjualan kredit yang dijalankan perusahaan dapat berjalan dengan baik. Menurut Romney dan Steinbart (2017: 352 – 376), siklus pendapatan memiliki empat aktivitas dasar yaitu aktivitas penerimaan pesanan penjualan, pengiriman barang, penagihan uang, dan penerimaan uang. Di dalam aktivitas penerimaan pesanan pelanggan, terdapat beberapa sub aktivitas, salah satunya persetujuan pemberian kredit. Aktivitas persetujuan pemberian kredit merupakan unsur penting dalam penjualan kredit karena jika perusahaan memberikan cicilan kredit kepada calon pelanggan yang tidak memenuhi syarat pemberian kredit, kemungkinan perusahaan akan memiliki risiko tidak dapat menagih piutang dari penjualan tersebut. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan analisis pemberian kredit terhadap calon pelanggan sebelum memberikan kredit dengan memperhatikan prinsip 5C, dimana menurut Subagyo (2015: 28 – 29), unsur-unsur analisis kredit yaitu unsur *character* (karakter), *capacity* (kemampuan), *capital* (Modal), *collateral* (jaminan), dan *condition* (kondisi).

Selain itu, perusahaan juga perlu memperhatikan aktivitas pengelolaan piutang karena kegiatan penjualan secara kredit menimbulkan piutang, dimana menurut Kieso, dkk (2016: 329) piutang merupakan jumlah yang terhutang dari individu dan perusahaan dan merupakan klaim yang diperkirakan akan ditagih secara tunai. Oleh karena itu, perusahaan juga perlu memperhatikan aktivitas pengelolaan piutang karena pengelolaan piutang yang buruk semakin memperbesar risiko tidak tertagihnya piutang akibat dari pemberian kredit yang tidak baik. Menurut Akmal (2009: 303 – 306), terdapat tiga tahap dalam pengelolaan piutang yaitu timbulnya piutang usaha dimana pengendaliannya yaitu *review* oleh pejabat yang independen serta prosedur persetujuan kredit, penentuan tersedianya produk, otorisasi harga dan syarat-syarat penjualan, dan penggunaan *copy* dokumen sesuai dengan kebutuhan; administrasi piutang dimana pengendaliannya yaitu penyelenggaraan catatan-catatan perkiraan piutang secara independen, pencatatan yang mutakhir dari perkiraan piutang, pelaporan yang memadai dan tepat waktu, pengiriman saldo tagihan kepada pelanggan secara berkala, dan membuat rencana perolehan tagihan kas dari piutang yang jatuh tempo; serta berkurang atau hapusnya piutang dimana pengendaliannya

yaitu adanya pelunasan piutang, adanya retur penjualan, dan penghapusan piutang karena tidak dapat ditagih.

Untuk mencegah terjadinya risiko tersebut, siklus pendapatan terkait penjualan kredit memerlukan pemeriksaan operasional. Menurut Reider (2002: 25), audit manajemen atau yang sering juga disebut pemeriksaan operasional/manajemen adalah pemeriksaan yang dilakukan terhadap kinerja perusahaan dari sudut pandang manajemen untuk mengevaluasi ekonomis, efisiensi, dan efektivitas atas semua kegiatan operasional perusahaan yang terbatas oleh keinginan manajemen. Aktivitas yang dilakukan pemeriksaan operasional adalah aktivitas yang dirasa merupakan aktivitas penting dan memiliki risiko-risiko yang tinggi serta memiliki penyebab masalah mayoritas yang ada di perusahaan. Dengan dilakukannya pemeriksaan operasional, perusahaan dapat mengeliminasi risiko-risiko penting sehingga perusahaan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Menurut Reider (2002: 38 – 40), lima tahapan di mana pemeriksaan operasional berlangsung, yaitu *planning phase*, *work program phase*, *field work phase*, *development findings and recommendations phase*, dan *reporting phase*. Melalui lima tahapan pemeriksaan operasional untuk mengatasi kredit macet pada siklus pendapatan terkait penjualan *retail* secara kredit, diharapkan dapat membantu mengidentifikasi risiko-risiko apa yang sudah atau akan muncul sehingga akar masalahnya dapat ditemukan yang kemudian dapat diberikan solusi dan rekomendasi dari masalah tersebut.