

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN dan PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Profil PT DOB Rent

Nama : PT DOB Rent

Alamat : Ruko Pakuwon Town Square AA2 No. 7 Pakuwon City,  
Surabaya-Jawa Timur

Telpon : 031-5956304

Pemilik : Yulianto

Visi : Menjadi perusahaan unggulan, terdepan dan terpercaya dalam dalam pemasaran, distribusi dan pemasangan kusen pintu aluminium YKK AP.

Misi :

- a. Memberikan Pelayanan yang terbaik untuk menciptakan *excellent customer experience*
- b. Memberikan Kepuasan Pelanggan atas Pemasangan Aluminium YKK AP
- c. Memasarkan Aluminium YKK AP dengan *excellent supply chain management* untuk menciptakan keunggulan daya saing
- d. Memiliki komitmen untuk terus mengembangkan diri, meningkatkan mutu pelayanan, memberikan solusi yang

tepat dan memberikan kontribusi terhadap perkembangan rumah tinggal

e. Menyediakan produk yang memuaskan pelanggan

## 2. Sejarah PT DOB Rent

Nama DOB adalah singkatan dari *Dome of Blessing* yang merupakan keyakinan dan harapan perusahaan, bahwa dengan bekerja dan berusaha di bawah naungan *group* ini, seseorang akan memperoleh berkat dan menjadi berkat untuk sesamanya.

Awal mulanya PT DOB Rent memiliki 2 divisi utama, yaitu divisi *Air Conditioning* dan divisi *Aluminium Window & Door*.

- a. Divisi DOB *Air Conditioning* melayani penjualan unit AC mulai dari *splitwall, floor standing, under ceiling, ceiling duct* hingga *split duct*. Divisi AC juga melakukan pemasangan (*installation*), *service* dan cuci AC, serta melakukan pabrikan pemasangan *ducting*.
- b. Divisi DOB *Aluminium Window & Door* melayani penjualan Aluminium merk YKK AP dan pemasangan kusen dan pintu Aluminium YKK AP.

Pada DOB Group ini mempunyai 2 Direksi yaitu Divisi AC (*Air Conditioning*) ini dipimpin oleh Bapak Dony Haryono dan Divisi Aluminium dipimpin oleh Bapak Yulianto. Kedua direksi ini memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda namun keduanya sama-sama tegas dalam mengambil keputusan.

Divisi AC (*Air Conditioning*) adalah divisi yang sudah ada sejak awal perusahaan ini didirikan. Divisi ini masih melayani berbagai permintaan pelanggan terutama dalam pemasangan AC (*Air Conditioning*) di Dept. Store, Hotel dan Villa. Divisi AC (*Air Conditioning*) memiliki kurang lebih 30 karyawan.

Pada tahun 2011 PT DOB Rent membuat divisi baru yang berfokus pada bidang aluminium. Awalnya *owner* melihat peluang bisnis pada industri aluminium karena hal itu *owner* memutuskan untuk membentuk divisi aluminium agar dapat meningkatkan kinerja dan meningkatkan pasar. Tingkat permintaan pasar semakin besar menjadikan motivasi DOB Aluminium untuk mengajukan permohonan menjadi distributor YKK AP. Awalnya permohonan tersebut ditolak oleh YKK AP karena tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan.

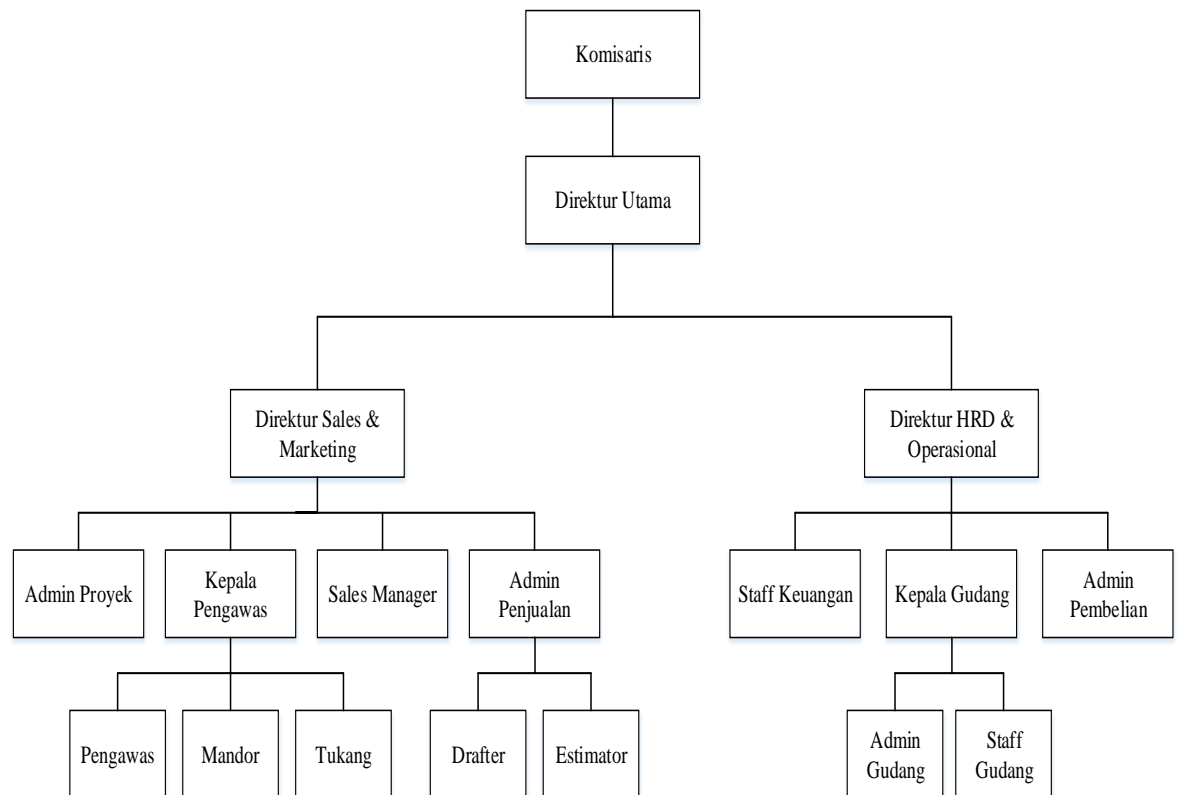
Pada Akhir tahun 2013 DOB Aluminium berhasil menjalin kerjasama dengan menjadi distributor resmi YKK AP. Ketika berhasil menjadi distributor resmi YKK AP divisi DOB Aluminium semakin berkembang. Saat ini DOB Aluminium menjalin kerjasama dengan para kontraktor dan *developer* terkemuka yang ada di Pulau Jawa khususnya Surabaya, Semarang, Bali, Kalimantan, NTT, dll. Mengingat permintaan pemakaian aluminium semakin meningkat DOB Aluminium membuat kantor sendiri yang dapat dijadikan *showroom* dan tempat operasional di Ruko Pakuwon Town Square Blok AA2 No. 7 Pakuwon City – Surabaya pada akhir tahun 2014. Pada pertengahan tahun 2015 PT DOB Rent

membuka cabang baru di Semarang yang bertujuan untuk melayani permintaan Aluminium dari Jawa Tengah dan Indonesia bagian barat.

Namun pada bulan Juni 2016, 2 divisi yang ada di PT DOB Rent yaitu divisi *Air Conditioning* dan divisi *Aluminium Window & Door* memisah. Divisi *Air Conditioning* berjalan dengan nama perusahaan yang baru yaitu PT DOB Karunia dipimpin oleh Bapak Dony Haryono, sedangkan divisi *Aluminium Window & Door* tetap memakai nama PT DOB Rent yang dipimpin oleh Bapak Yulianto.

### 3. Struktur Organisasi PT DOB Rent dan Fungsi-fungsinya

Struktur organisasi perusahaan digambarkan sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT DOB Rent

Sumber : Internal PT DOB Rent

Adapun Susunan nama pengurus PT DOB Rent Surabaya tahun 2019 adalah :

Direktur : Yulianto

Direktur Sales & Manager : Agus Nugraha Prayudi

Direktur HRD & Operasional : Finley Ivana

Sales Manager : Edy Prayitno

Sales : - Mevie Silvia Santoso

-Yotje

Admin Penjualan : Ryandana Pungky

Drafter : -Desi

-Dinda

Estimator : Imam Syafii

Staf Keuangan : - Sri Astuti

- Amalia Rahmawati

- Rini

Admin Pembelian : Gandis Rizkita

Kepala Gudang : Gumilar

Admin Gudang : Debora

Staf Gudang	: - Febri - Hantoro - Imam Mustakim
Admin Proyek	: Ekky Olivia
Kepala Pengawas	: Indra Wijaya
Pengawas	: - Erik - Suroto - Ferdi
Mandor	: Sub <i>cont</i>
Tukang	: - Rokim - Putra - Hendrik - Zainal - Agus

#### **4. Tugas dan Fungsi Jabatan**

##### a. Direktur Utama

Seseorang yang ditunjuk untuk memimpin Perseroan Terbatas (PT). Jabatan Direktur dapat diduduki oleh seseorang yang memiliki perusahaan tersebut atau orang yang professional yang ditunjuk oleh pemilik usaha untuk menjalankan dan memimpin perseroan terbatas. Penyebutan direktur dapat bermacam-macam, yaitu dewan manajer, dewan gubernur atau dewan eksekutif. Adapun tugasnya sebagai berikut :

- 1) Memimpin dan menjalankan perusahaan secara keseluruhan serta melakukan fungsi tertinggi dalam perusahaan.
- 2) Mengambil segala keputusan perusahaan secara keseluruhan
- 3) Bertanggung jawab atas segala yang berhubungan dengan kegiatan perusahaan
- 4) Memberi pengawasan, pengarahan dan petunjuk guna.

b. Direktur *Sales* dan *Marketing*

Direktur *Sales* dan *Marketing* bertanggung jawab penuh terhadap Direktur Utama atas omset perusahaan. Direktur *Sales* dan *Marketing* membawahi bagian penjualan, marketing dan proyek lapangan. Yang tugasnya antara lain :

- 1) *Sales Manager*
  - a) Merencanakan pemasaran produk
  - b) Mengkoordinasi aktivitas penjualan yang dilakukan oleh divisi marketing
  - c) Memberikan informasi dan menyampaikan kepada direktur tentang hasil yang dicapai (target penjualan)
- 2) Admin Penjualan
  - a) *Update* data laporan penjualan harian
  - b) Email penawaran yang sudah dibuat estimator kepada *customer*
  - c) Membuat surat perjanjian kontrak
  - d) Membuat *sales order* (surat penawaran harga final)
  - e) Membuat Surat Tugas

3) Admin Proyek

- a) Memastikan bahwa proyek berjalan sesuai rencana dan tepat waktu
- b) Melakukan *controlling* pada kelengkapan barang disetiap proyek
- c) Memantau progres pekerjaan proyek untuk di sampaikan ke admin piutang
- d) Melakukan komplain kepada *supplier* apabila ada kesalahan pengiriman barang atau terdapat cacat pada barang.

4) Kepala Pengawas

- a) Bertanggungjawab terhadap kelancaran proyek dan mengatur tugas-tugas bawahannya.
- b) Mengawasi kegiatan para pengawas proyek dari persiapan sampai finishing agar pekerjaan dapat dilakukan dengan baik

5) Pengawas

- a) Membuat Rencana Anggaran Bahan (RAB) tiap proyek
- b) Mengawasi kinerja tukang di proyek
- c) Menghitung progres tiap proyek

6) Drafter

- a) Membuat gambar elevasi produk
- b) Membuat gambar denah atau lokasi project
- c) Melakukan pengukuran dilapangan



7) Estimator

- a) Cek hasil gambar dari drafter sebelum membuat penawaran
- b) Membuat penawaran harga untuk *customer*
- c) Membantu pengawas dalam pembuatan rencana anggaran bahan (RAB).

c. Direktur HRD & Operasional

Bertanggungjawab dan membawahi bagian keuangan, gudang, pembelian, piutang dan pajak, yang tugasnya antara lain :

1) Admin Keuangan dan Kasir

- a) Mencatat transaksi yang terjadi di dalam perusahaan
- b) Sistematis mengenai hal-hal yang berkenaan dengan aktivitas perusahaan (Kas, hutang dan piutang perusahaan)
- c) Memintakan tanda tangan persetujuan atas cek kepada direktur utama
- d) Melakukan pembayaran kas kecil dan transaksi lainnya
- e) Menerima pembayaran dari hasil termin proyek

2) Admin Pembelian

- a) Mencari informasi tentang produk baru yang lebih berkualitas dan efisien
- b) Melakukan pemesanan dan pembelian barang-barang yang dibutuhkan oleh bagian penjualan.

- 3) Admin Akuntansi & Perpajakan
  - a) Menerbitkan kwitansi pembayaran, invoice, bukti terima giro, tanda tangan pembayaran
  - b) Mencatat, menghitung dan membuat laporan seluruh penerimaan termin proyek
  - c) Memberikan informasi kepada direksi atau marketing tentang kelancaran system pembayaran dari customer.
  - d) Melakukan penagihan kepada customer yang jatuh tempo
  - e) Membuat laporan yang berkaitan dengan perpajakan
- 4) Kepala Gudang
  - a) Mengawasi keluar masuknya barang
  - b) Bertanggungjawab atas keberadaan semua persediaan yang ada di gudang

## **B. Deskripsi Data Hasil Penelitian**

Penelitian yang dilakukan pada PT DOB Rent difokuskan pada sistem pengendalian internal penjualan. Pelaksanaan audit operasional ini dilakukan melalui beberapa tahapan, antara lain yaitu : (1) Survey pendahuluan. (2) Penelaahan dan Pengujian atas Sistem Pengendalian Manajemen. (3) Melaporkan temuan dalam bentuk laporan audit.

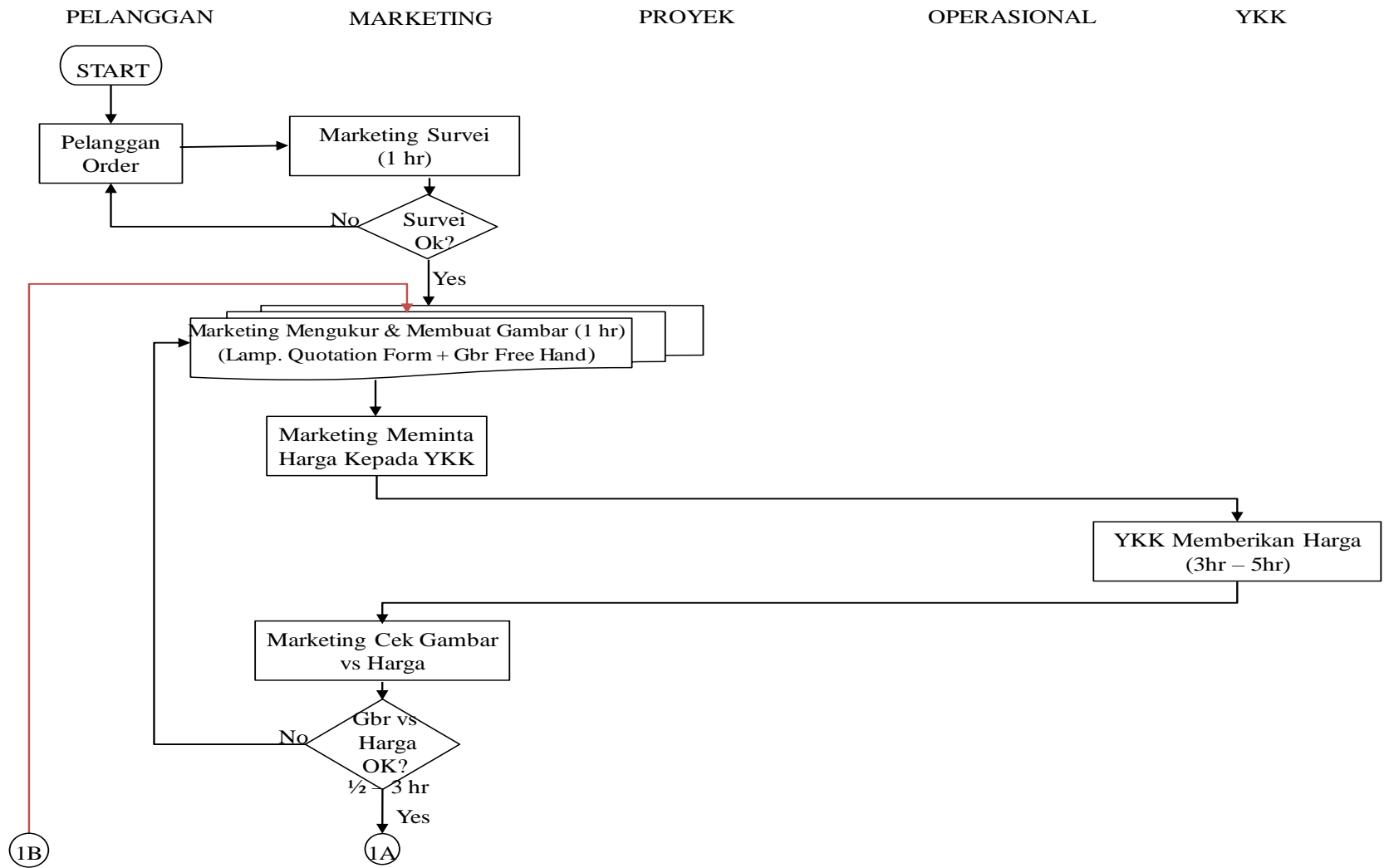
### **1. Survei Pendahuluan**

Pada tahap survey pendahuluan ini, dapat diperoleh informasi mengenai kegiatan dan prosedur penjualan yang terdapat pada PT DOB

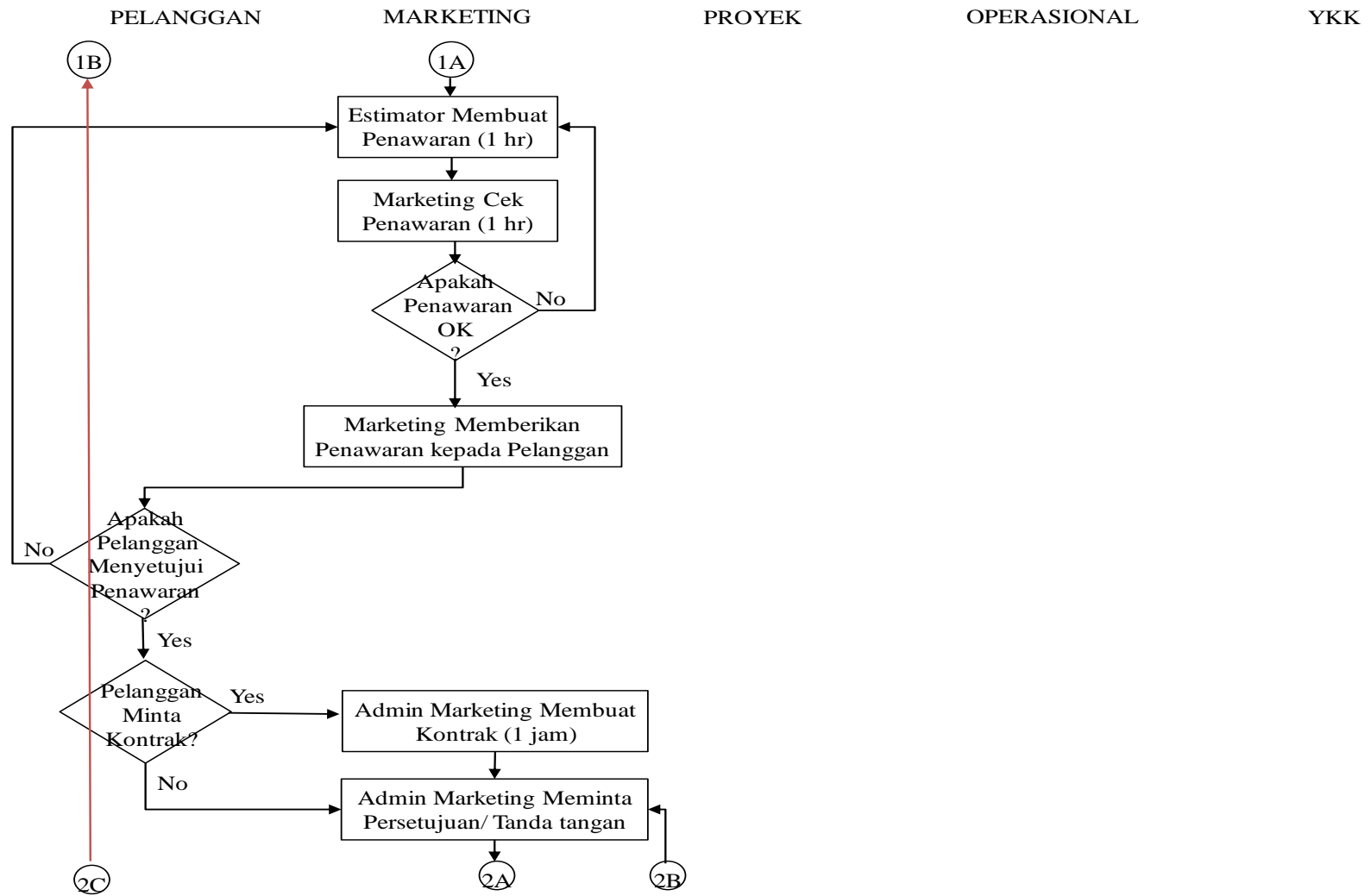
Rent. Pelaksanaan survey pendahuluan yang telah dilakukan oleh penulis pada PT DOB Rent yang berkaitan dengan penjualan, yaitu :

- a. Mengumpulkan data dan informasi mengenai profil perusahaan, sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, struktur organisasi perusahaan, *standart operational procedure* (SOP) penjualan dan flowchart penjualan .
- b. Mempelajari struktur organisasi perusahaan, *job description*, *standart operational procedure* (SOP) dan *flowchart* perusahaan.
- c. Melakukan wawancara lisan dengan manager marketing, admin penjualan dan staff akuntansi.
- d. Mempelajari prosedur penjualan PT DOB Rent
- e. Mengamati pelaksanaan proses penjualan yang dilakukan oleh bagian penjualan.

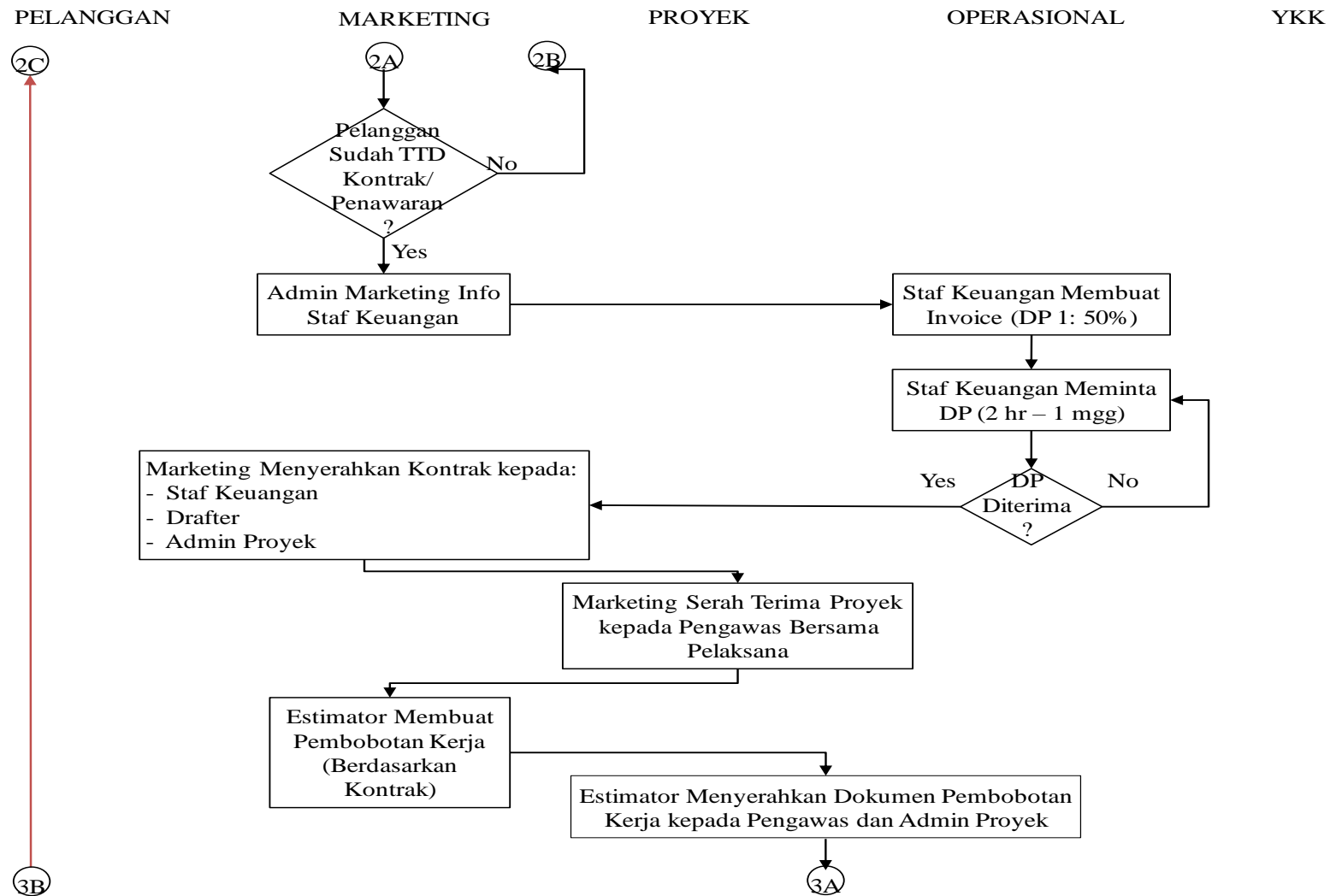
Berikut ini merupakan gambar alur kerja yang ada pada PT DOB Rent:



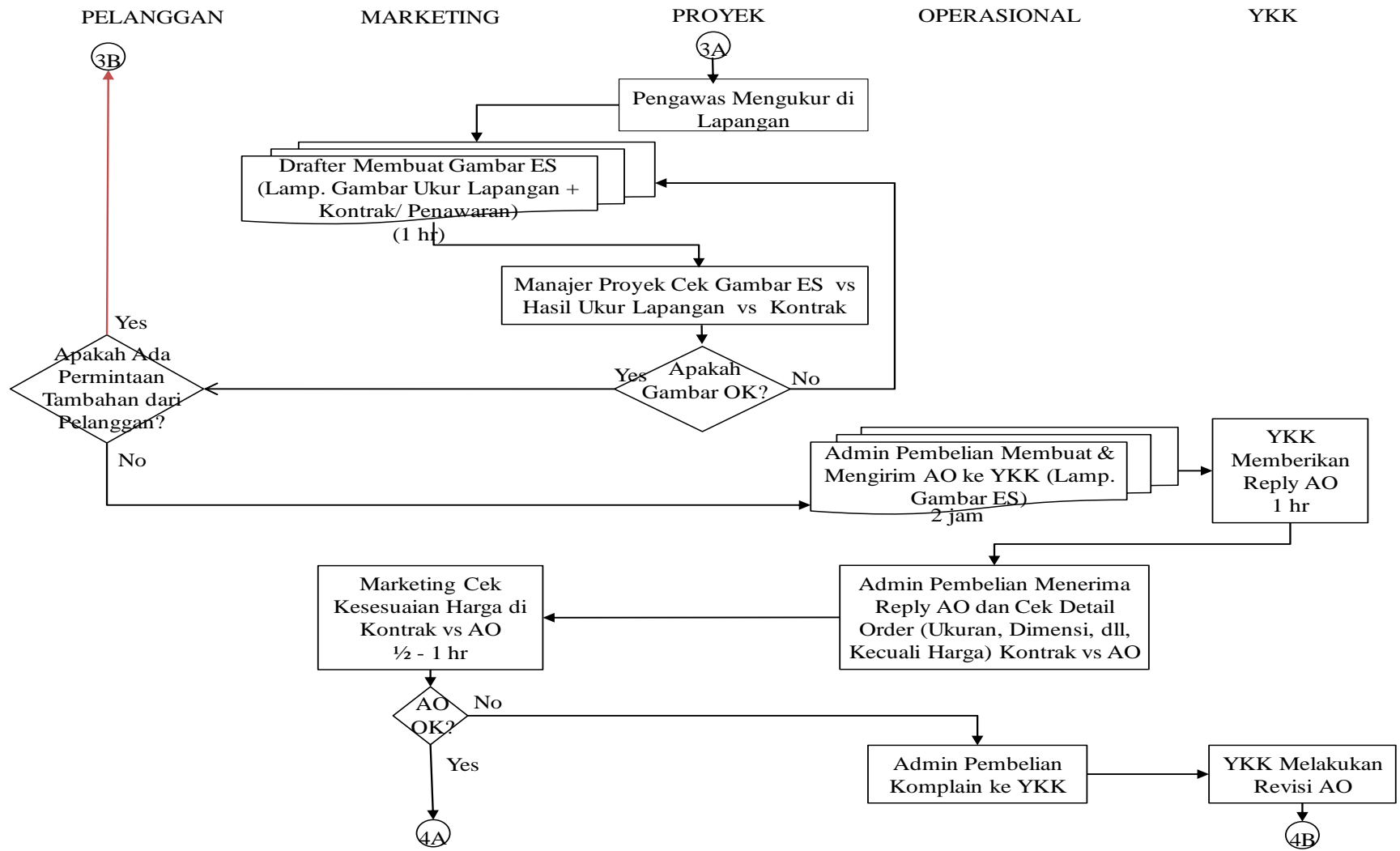
Gambar 4.2 Alur Kerja PT DOB Rent



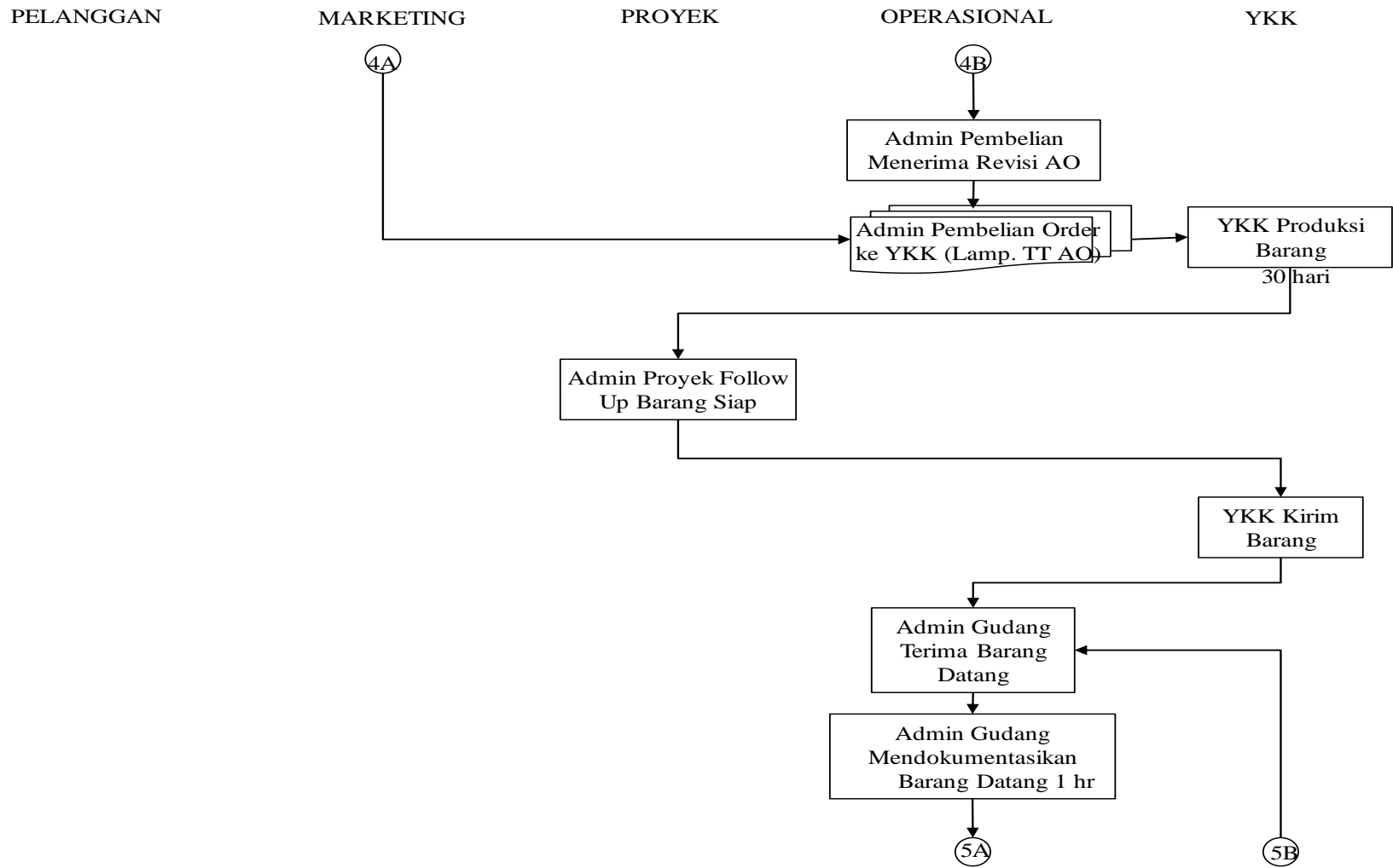
Gambar 4.3 Alur Kerja PT DOB Rent (Lanjutan)



Gambar 4.4 Alur Kerja PT DOB Rent (Lanjutan)



Gambar 4.5 Alur kerja PT DOB Rent (Lanjutan)



Gambar 4.6 Alur Kerja PT DOB Rent (Lanjutan)



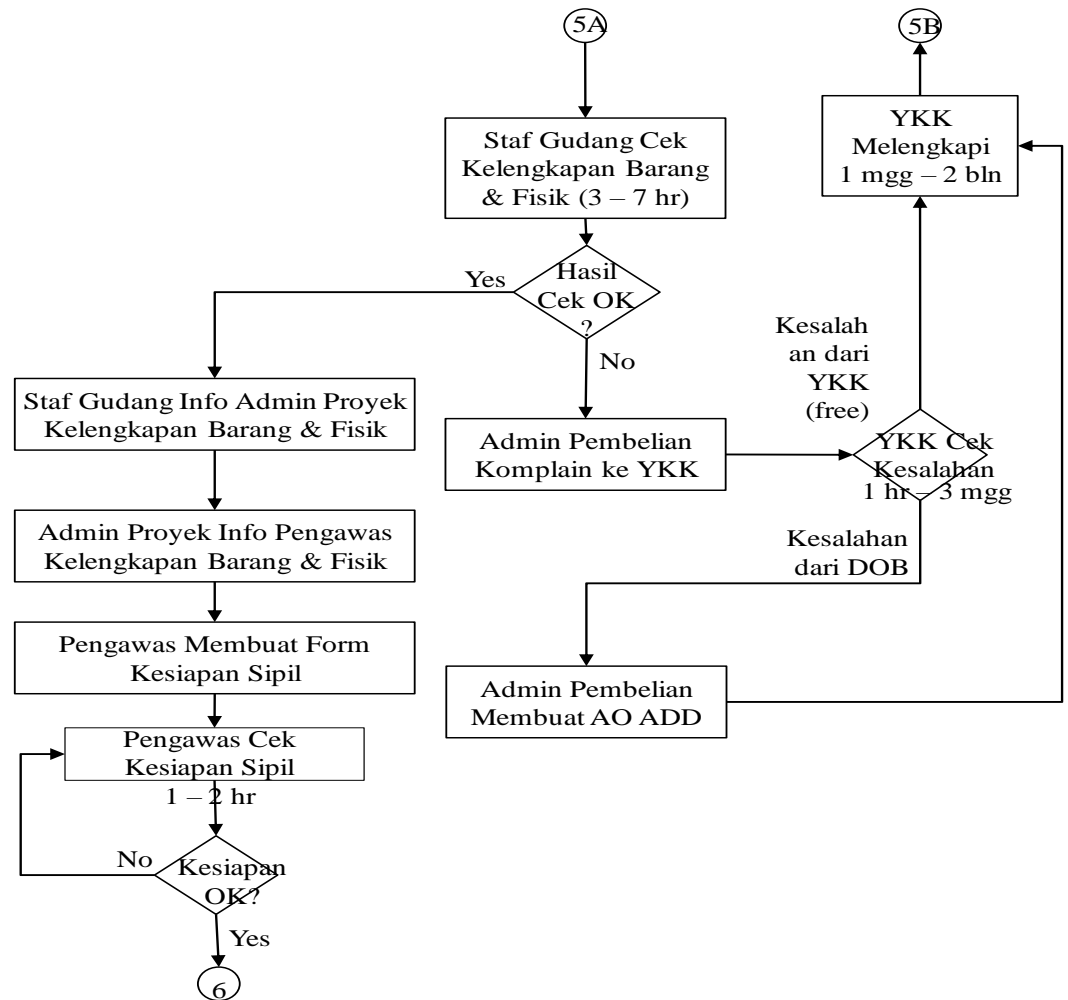
PELANGGAN

MARKETING

PROYEK

OPERASIONAL

YKK



Gambar 4.7 Alur Kerja PT DOB Rent (Lanjutan)

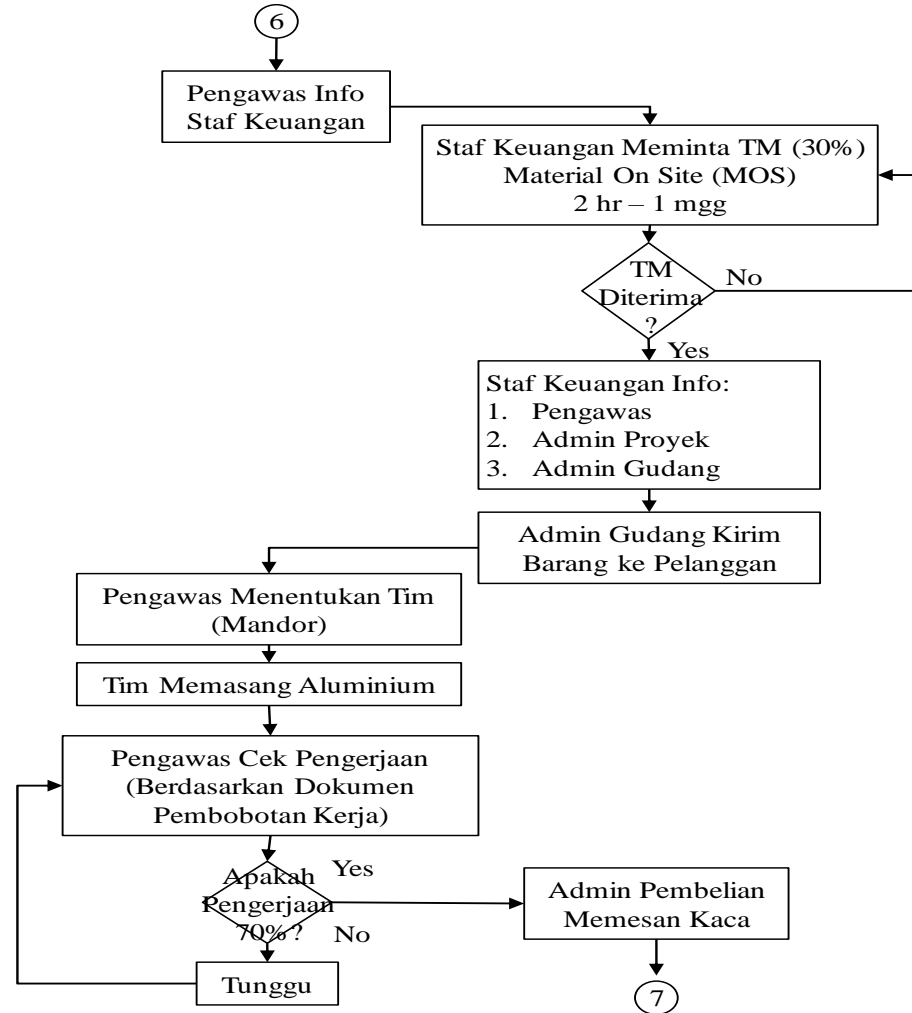
PELANGGAN

MARKETING

PROYEK

OPERASIONAL

YKK



Gambar 4.8 Alur Kerja PT DOB Rent (Lanjutan)

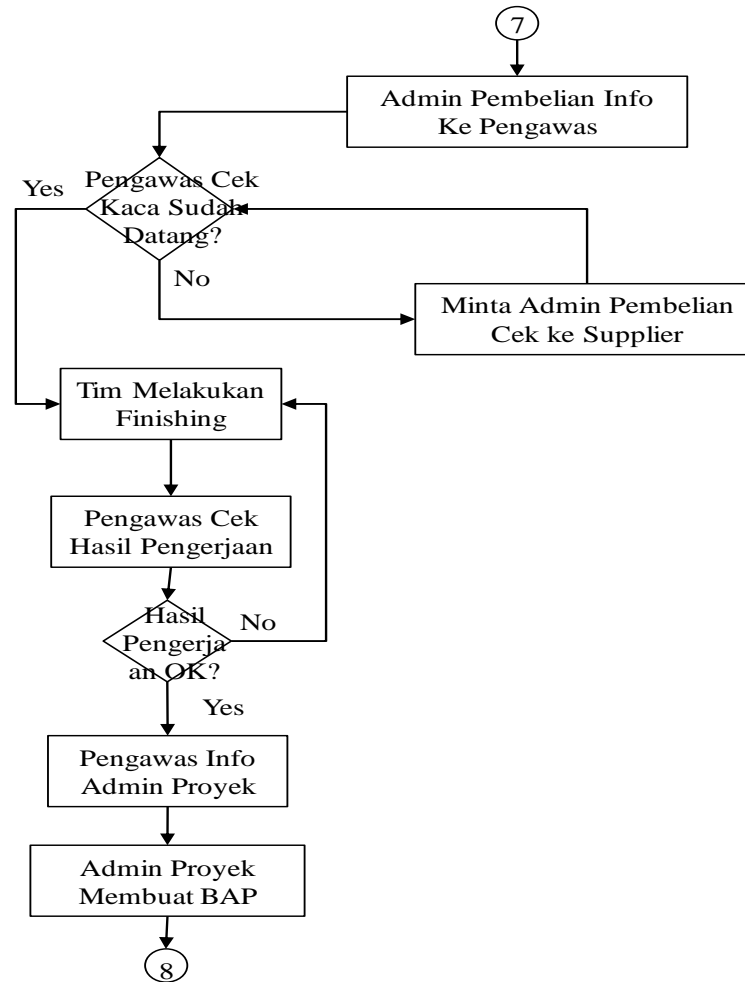
PELANGGAN

MARKETING

PROYEK

OPERASIONAL

YKK



Gambar 4.9 Alur Kerja PT DOB Rent (Lanjutan)

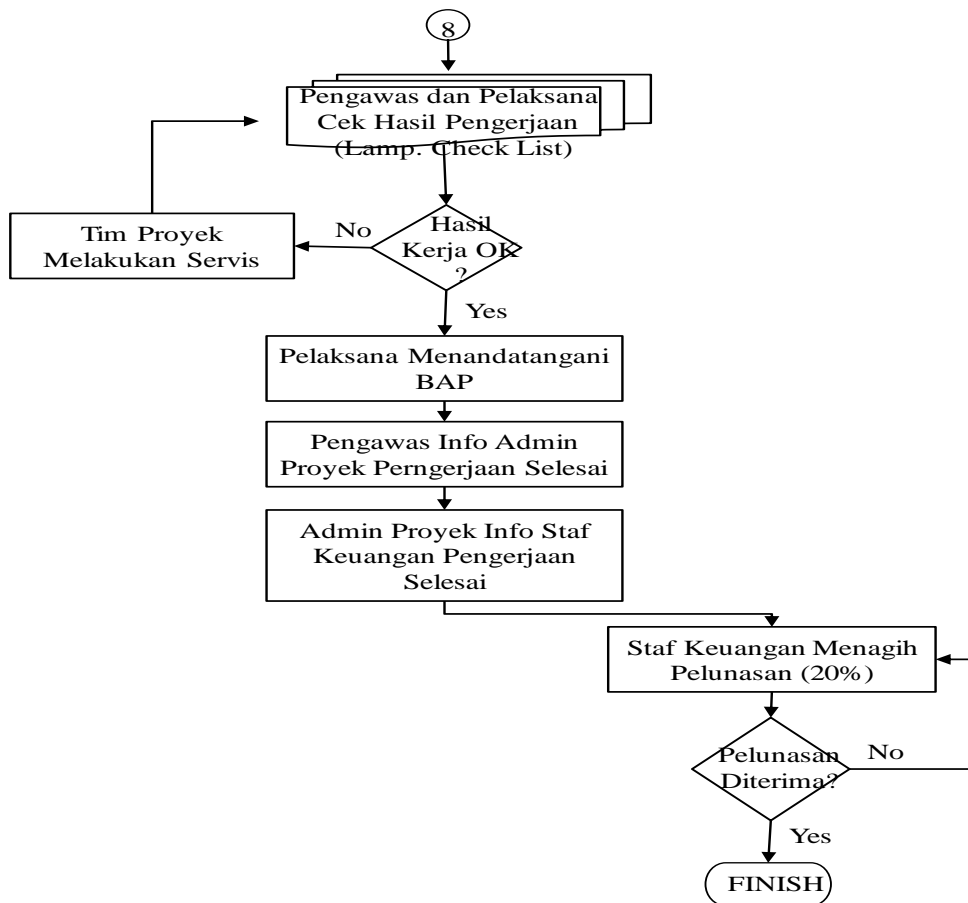
PELANGGAN

MARKETING

PROYEK

OPERASIONAL

YKK



Gambar 4.10 Alur Kerja PT DOB Rent (Lanjutan)

Sumber : Internal PT DOB Rent

Berikut ini merupakan penjelasan mengenai kegiatan dan prosedur penjualan yang ada pada PT DOB Rent :

Proses penjualan yang ada pada PT DOB Rent diawali dengan pelanggan (*customer*) melakukan pemesanan (*order*) kepada *sales* dengan menyerahkan file gambar dan denah. Kemudian bagian surveyor melakukan survei awal yang bertujuan untuk mengukur *opening* sesuai pesanan, dan membuat gambar *free hand* hasil survei yang telah dilakukan.

Data hasil survei tersebut akan dicek oleh *sales* terkait untuk dilakukan permintaan penawaran harga kepada PT YKK AP selaku *supplier* dari PT DOB Rent. Dalam jangka waktu 3-5 hari PT YKK AP akan memberikan penawaran harga yang disebut dengan *quotation*. Setelah menerima penawaran dari PT YKK AP, *sales* terkait akan melakukan pengecekan antara gambar dan *quotation* yang diberikan oleh PT YKK AP untuk memastikan bahwa penawaran harga sesuai dengan permintaan customer.

Apabila permintaan telah sesuai, admin penjualan akan menyerahkan kelengkapan data penawaran kepada estimator untuk dibuatkan penawaran harga dan diberikan kepada *customer* melalui *email*. *Sales* melakukan *follow up* kepada pelanggan mengenai penawaran apakah penawaran yang diajukan telah disetujui. Apabila *customer* menyetujui, maka *sales* akan menugaskan admin penjualan untuk membuat kontrak

kerja yang kemudian di tanda tangani oleh *customer* sebagai tanda bahwa pemesanan telah disetujui.

Selanjutnya admin penjualan akan menyerahkan file kontrak kepada staff keuangan. Staff keuangan melakukan input data ke program form *sales order* (SO), selanjutnya staff keuangan akan membuat *invoice* DP (*down payment*) berdasarkan syarat pembayaran yang telah tertera pada kontrak kerja. *Invoice* dikirimkan ke *customer* untuk melakukan pembayaran. Staff keuangan melakukan cek mutasi bank untuk mengetahui apakah pembayaran telah diterima. Setelah pembayaran diterima, staff keuangan memberikan info kepada *sales* dan admin penjualan.

Setelah DP (*down payment*) diterima, bagian penjualan memberikan kelengkapan penawaran tanpa harga dan gambar *free hand* hasil survei kepada drafter untuk dibuatkan gambar *elevation sheet* sebagai acuan untuk order ke PT YKK AP.

Apabila gambar *elevation sheet* telah jadi, *sales* memberikan gambar tersebut untuk dimintakan persetujuan kepada *customer*. Setelah gambar telah disetujui oleh semua pihak (*surveyor, drafter, sales, owner*), selanjutnya gambar *elevation sheet* diberikan kepada admin *purchasing* untuk melakukan pesanan barang ke PT YKK AP. Proses produksi barang di PT YKK AP dengan jangka waktu 30 hari kerja. Admin *purchasing* melakukan *follow up progress* produksi barang yang bertujuan untuk mengetahui progress penyelesaian barang.

Apabila barang sudah lengkap digudang, staff keuangan membuat penagihan MOS (*material on site*) dan dikirim kepada customer, Staff keuangan melakukan cek mutasi bank untuk mengetahui apakah pembayaran telah diterima. Setelah pembayaran diterima, staff keuangan memberikan info kepada admin proyek yang bertujuan untuk penjadwalan pemasangan kusen aluminium dan kaca.

Ketika aluminium dan kaca sudah terpasang, pengawas akan melakukan pengecekan terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Apabila pekerjaan yang dilakukan sudah sesuai dengan standart pemasangan, selanjutnya pekerjaan yang telah dilaksanakan akan diserahkan kepada pelaksana lapangan atau langsung *owner* dengan menandatangani BAP (Berita acara proyek finish) rangkap 2 (dua), lembar pertama untuk *owner* dan lembar kedua diserahkan kepada staff keuangan untuk penagihan pelunasan. Proses penagihan pelunasan, customer diberikan tenggang waktu selama dua minggu setelah *invoice* dikirim dan dapat melakukan pembayaran dengan Bilyet Giro, Cek ataupun Bank transfer. Kemudian bagian keuangan melakukan pencatatan penjualan secara komputerisasi.

## **2. Penelaahan dan Pengujian atas Sistem Pengendalian Manajemen**

Penelaahan dan pengujian atas sistem pengendalian manajemen dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi dan menilai efektivitas pengendalian internal dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan melalui *standart operational procedure* (SOP) yang telah ditetapkan.. Melalui tahap ini peneliti dapat lebih memahami pengendalian apa saja

yang telah dilaksanakan dan yang belum dilaksanakan oleh perusahaan, sehingga kekurangan dan kelemahan dalam system penjualan pada PT DOB Rent dapat diketahui.

Untuk melakukan penilaian terhadap sistem pengendalian internal penjualan pada perusahaan PT DOB Rent, maka penulis akan melakukan *checklist* yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan kegiatan penjualan berdasarkan data *standart operasional prosedur* (SOP) dalam bentuk *Internal Control Questionnaires* (ICQ). Daftar pertanyaan untuk sistem pengendalian internal penjualan pada PT DOB Rent adalah sebagai berikut :

Table 4.1. *Internal Control Questionnaires* (ICQ)

Nama Organisasi :		Periode Audit :		
PT DOB RENT		Maret - April 2019		
Program yang di audit : Sistem Pengendalian Intern Penjualan				
Klien		Y=Ya T=Tidak TR=Tidak Relevan		
		Y	T	TR
Perusahaan PT DOB Rent				
1	Apakah perusahaan memiliki Standart Operasional Prosedure (SOP) secara tertulis dalam melakukan aktivitas penjualan?	√		
2	Apakah SOP yang ada diperusahaan telah disosialisasikan dengan baik kepada seluruh karyawan?	√		
3	Apakah hubungan karyawan bagian penjualan dengan bagian lainnya terjalin dengan baik?	√		



Table 4.2. *Internal Control Questionnaires (ICQ) – Lanjutan*

<b>Nama Organisasi :</b> <b>PT DOB RENT</b>		<b>Periode Audit :</b> <b>Maret - April 2019</b>		
<b>Program yang di audit : Sistem Pengendalian Intern Penjualan</b>				
<b>Klien</b>		<b>Y=Ya T=Tidak TR=Tidak Relevan</b>		
		<b>Y</b>	<b>T</b>	<b>TR</b>
Penjualan				
4	Apakah perusahaan membuat target penjualan?	√		
5	Apakah perusahaan membuat daftar harga ( <i>price list</i> )?		√	
6	Apakah perusahaan mempunyai pedoman pemberian potongan harga secara tertulis?		√	
7	Apakah digunakan formulir pesanan penjualan yang diberi nomor urut cetak?	√		
8	Apakah setiap pengiriman barang, barang yang dikirim sesuai dengan kontrak dan pakai surat jalan?	√		
9	Apakah Surat Jalan?			
	a. Terkontrol dengan pemberian no. urut tercetak?		√	
	b. Barang yang dikirim terlebih dahulu dicocokkan dengan surat jalan?		√	
	c. Bagian akuntansi cukup mengawasi SJ dan isinya?		√	
	d. Langsung dikirim kepada pembuat faktur?		√	
10	Apakah Faktur Pajak?			
	a. Terkontrol dengan pemberian no. urut tercetak?	√		
	b. Bagian Akuntansi cukup mengawasi urutan faktur?	√		

Table 4.3. *Internal Control Questionnaires (ICQ) – Lanjutan*

<b>Nama Organisasi :</b> <b>PT DOB RENT</b>		<b>Periode Audit :</b> <b>Maret - April 2019</b>		
<b>Program yang di audit : Sistem Pengendalian Intern Penjualan</b>				
<b>Klien</b>		<b>Y=Ya T=Tidak TR=Tidak Relevan</b>		
		<b>Y</b>	<b>T</b>	<b>TR</b>
	c. Bagian akuntansi memeriksa ketepatan:			
	- Jumlah kuantitas yang dikirim?		√	
	- Harga?		√	
	- Perhitungan?		√	
11	Apakah faktur yang batal tersimpan untuk pemeriksaan?		√	
12	Apakah penyelesaian pesanan pelanggan selalu diselesaikan tepat waktu?		√	
13	Apakah terdapat pengawasan terhadap pelaksanaan prosedur penjualan oleh internal auditor?		√	
<b>Pemisahan Fungsi dan Tanggung Jawab</b>				
	Apakah fungsi penjualan terpisah dari :			
	a. Fungsi pemasaran?		√	
14	b. Fungsi akuntansi?	√		
	c. Fungsi Piutang?	√		
	d. Fungsi Keuangan?	√		

d. Fungsi Gudang?	√		
e. Fungsi Pengiriman?	√		

Table 4.4. *Internal Control Questionnaires (ICQ) – Lanjutan*

<b>Nama Organisasi :</b> <b>PT DOB RENT</b>		<b>Periode Audit :</b> <b>Maret - April 2019</b>		
<b>Program yang di audit : Sistem Pengendalian Intern Penjualan</b>				
<b>Klien</b>		<b>Y=Ya T=Tidak TR=Tidak Relevan</b>		
		<b>Y</b>	<b>T</b>	<b>TR</b>
<b>Sistem Otorisasi dan Prosedur Pencatatan Penjualan</b>				
15	Apakah Gambar Elevation Sheet:			
	a. Dicek oleh sales terkait?	√		
	b. Ada tanda tangan drafter?	√		
	c. Ada tanda tangan sales?		√	
	d. Ada tanda tangan owner?	√		
16	Apakah Penawaran Harga & Kontrak yang telah disetujui terdapat tanda tangan dari customer?		√	
17	Apakah terdapat otorisasi dari Direktur Sales & Marketing pada saat pemesanan barang ke supplier.?	√		
18	Apakah pada saat penerbitan invoice terdapat otorisasi Direktur HRD & Operasional?	√		
19	Apakah terdapat pembatasan akses terhadap data penjualan?	√		
20	Apakah daftar penawaran harga diinput kedalam data kontrol penjualan?	√		
21	Apakah penawaran yang deal telah diinput kedalam sales order?	√		

22	Apakah sales order yang diinput terdapat tanda tangan:			
	a. Admin?	√		
	b. Penjualan?		√	
	c. Penerima?		√	

<b>Nama Organisasi :</b> PT DOB RENT		<b>Periode Audit :</b> Maret - April 2019		
<b>Program yang di audit : Sistem Pengendalian Intern Penjualan</b>				
<b>Klien</b>		<b>Y=Ya T=Tidak TR=Tidak Relevan</b>		
		<b>Y</b>	<b>T</b>	<b>TR</b>
23	Apakah terdapat konfirmasi atas bukti penerimaan pembayaran yang dilakukan oleh customer yang melakukan pembayaran via transfer?		√	
<b>Kinerja karyawan dalam fungsi penjualan</b>				
24	Apakah sales:			
	a. menjelaskan produk secara detail kepada customer?	√		
	b. melakukan pengecekan penawaran harga yang akan dikirim kepada customer?	√		
	c. melakukan pengecekan antara penawaran harga dan kontrak sebelum ditanda tangani oleh pelanggan?		√	
	d. memastikan bahwa kontrak telah ditanda tangani oleh pelanggan?		√	
25	Apakah setiap ada pemesanan dari pelanggan selalu dilakukan survei awal oleh bagian surveyor?			
26	Apakah Admin Penjualan:			
	a. memastikan kelengkapan data untuk permintaan penawaran harga?	√		

	b. melakukan aktivitas input data pelanggan baru ke dalam data base?	√		
	c. melakukan input data penawaran kedalam data kontrol penjualan?	√		
	d. memastikan form permintaan penawaran telah ditanda tangani oleh Direktur Marketing?	√		

Table 4.5. *Internal Control Questionnaires (ICQ) – Lanjutan*

<b>Nama Organisasi :</b> <b>PT DOB RENT</b>		<b>Periode Audit :</b> <b>Maret - April 2019</b>		
<b>Program yang di audit : Sistem Pengendalian Intern Penjualan</b>				
<b>Klien</b>		<b>Y=Ya T=Tidak TR=Tidak Relevan</b>		
		<b>Y</b>	<b>T</b>	<b>TR</b>
	e. mengirimkan penawaran harga ke pelanggan tepat waktu?		√	
	f. membuat rekap data omset setiap bulan?	√		
27	Apakah Staff Keuangan & Piutang:			
	a. telah membuat invoice penagihan sesuai dengan syarat pembayaran yang tertera dalam kontrak?	√		
	b. telah mengirimkan dokumen penagihan secara tepat waktu?	√		
	c. telah memastikan uang yang diterima telah sesuai dengan nominal penagihan dalam invoice?	√		
	e. telah menginformasikan kepada sales dan admin proyek mengenai bahwa uang telah diterima?	√		
	f. memastikan rekap data penjualan yang dibuat sama dengan rekap data omset yang dibuat oleh admin penjualan	√		
	g. Membuat daftar piutang?	√		
Diaudit Oleh : Sri Astuti				

Tanggal: 29 April 2019

*Sumber: Data diolah peneliti*

Table 4.5. *Internal Control Questionnaires (ICQ) – Lanjutan*

### C. Pembahasan

Hasil Temuan Audit Operasional Sistem Pengendalian Intern Penjualan

Berdasarkan hasil wawancara melalui *internal control questionnaires* (IQC) dan pemeriksaan fungsi penjualan dapat disimpulkan bahwa pengendalian intern perusahaan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari :

1. Perusahaan PT DOB Rent telah menerapkan *Standart Operational Prosedure* (SOP) dan telah disosialisasikan dengan baik kepada seluruh karyawan.
2. Penjualan berdasarkan atas order yang telah di tanda tangani oleh *Direktur Sales & Marketing*, serta adanya pencatatan piutang.
3. Formulir yang digunakan oleh perusahaan PT DOB Rent sudah memadai, misalnya :
  - a. Bernomor urut cetak sehingga dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan.
  - b. Nama formulir sudah tercantum dengan jelas. Hal ini mempermudah untuk mengidentifikasikannya.
4. Setiap pengiriman barang selalu berdasarkan kontrak dan surat jalan sehingga menjamin tidak ada barang yang keluar tanpa adanya otorisasi.
5. Setiap pemesanan dari pelanggan diselalu dilakukan *survey* untuk mengetahui kondisi lapangan dan *spek* yang dipesan sesuai dengan opening.



6. Adanya pemisahan fungsi dan tanggung jawab antara fungsi penjualan dengan fungsi yang lainnya.
7. Terdapat otorisasi oleh pimpinan setiap ada pemesanan barang, penerbitan *invoice*.

Walaupun sistem pengendalian *intern* penjualan sudah cukup baik dan efektif, namun masih ditemukan kelemahan-kelemahan atas pengendalian *intern* yang masih perlu mendapat perhatian dan penyempurnaan dari pihak manajemen PT DOB Rent. Kelemahan-Kelemahan yang masih terdapat pada PT DOB Rent antara lain adalah :

1. Penawaran harga dan kontrak kerja atas pesanan tidak semua ditanda tangani oleh pelanggan ketika deal, hanya dilakukan melalui telpon, *email* dan *whatsApp*.

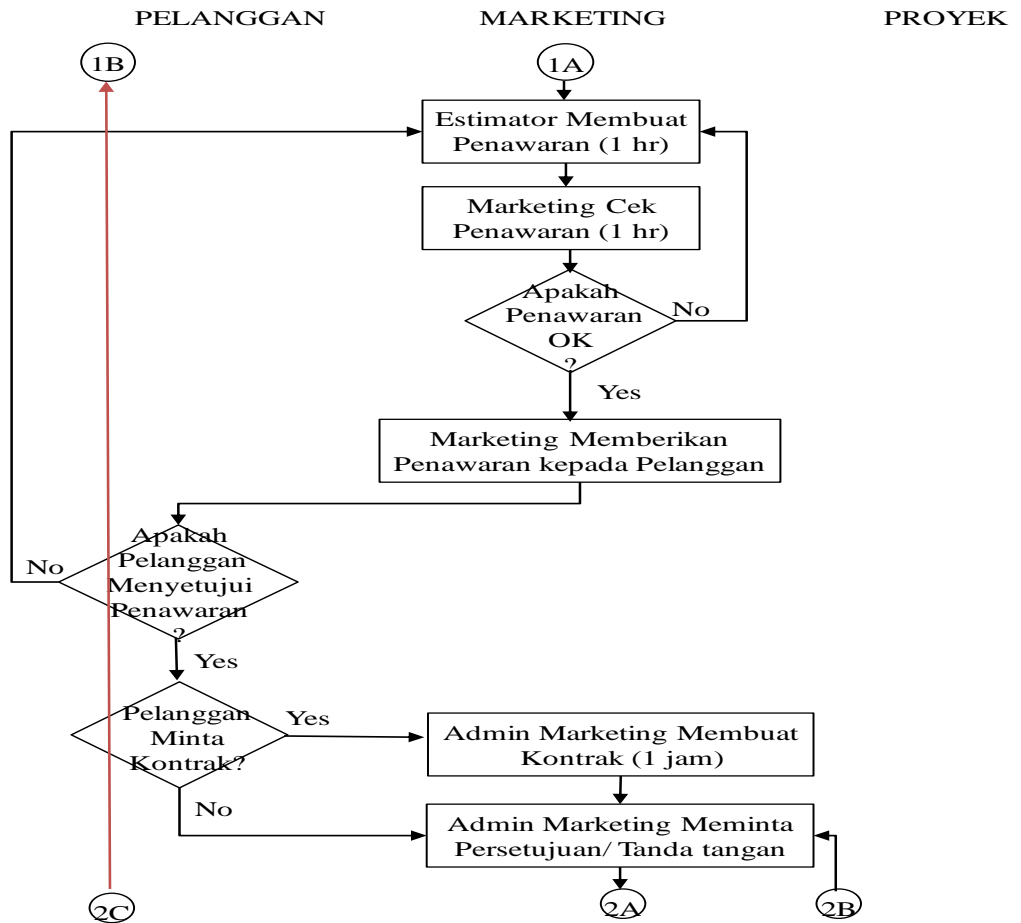
Ketika dilakukan observasi, penulis menemukan bahwa seringkali sales melakukan deal dengan pelanggan melalui telpon, *email* maupun *whatsApp*. Setelah dilakukan wawancara kepada bagian penjualan untuk memastikan kondisi tersebut, ternyata hal ini sudah sering dilakukan dalam menerima pesanan pelanggan.

Menurut *Standart Operational Prosedure* yang telah ditetapkan oleh perusahaan, setiap penawaran dan kontrak kerja yang deal harus ditanda tangani oleh pelanggan, hal tersebut dilakukan sebagai bukti kesepakatan secara tertulis untuk menghindari adanya pembatalan sepihak oleh pelanggan.

Kondisi ini dapat terjadi karena tidak sepenuhnya karyawan taat pada prosedur yang telah ditetapkan dan menganggap remeh sebuah tanda tangan. Padahal sebuah tanda tangan sangat penting dalam hal penjualan karena hal tersebut merupakan kesepakatan pemesanan barang sesuai keinginan pelanggan.

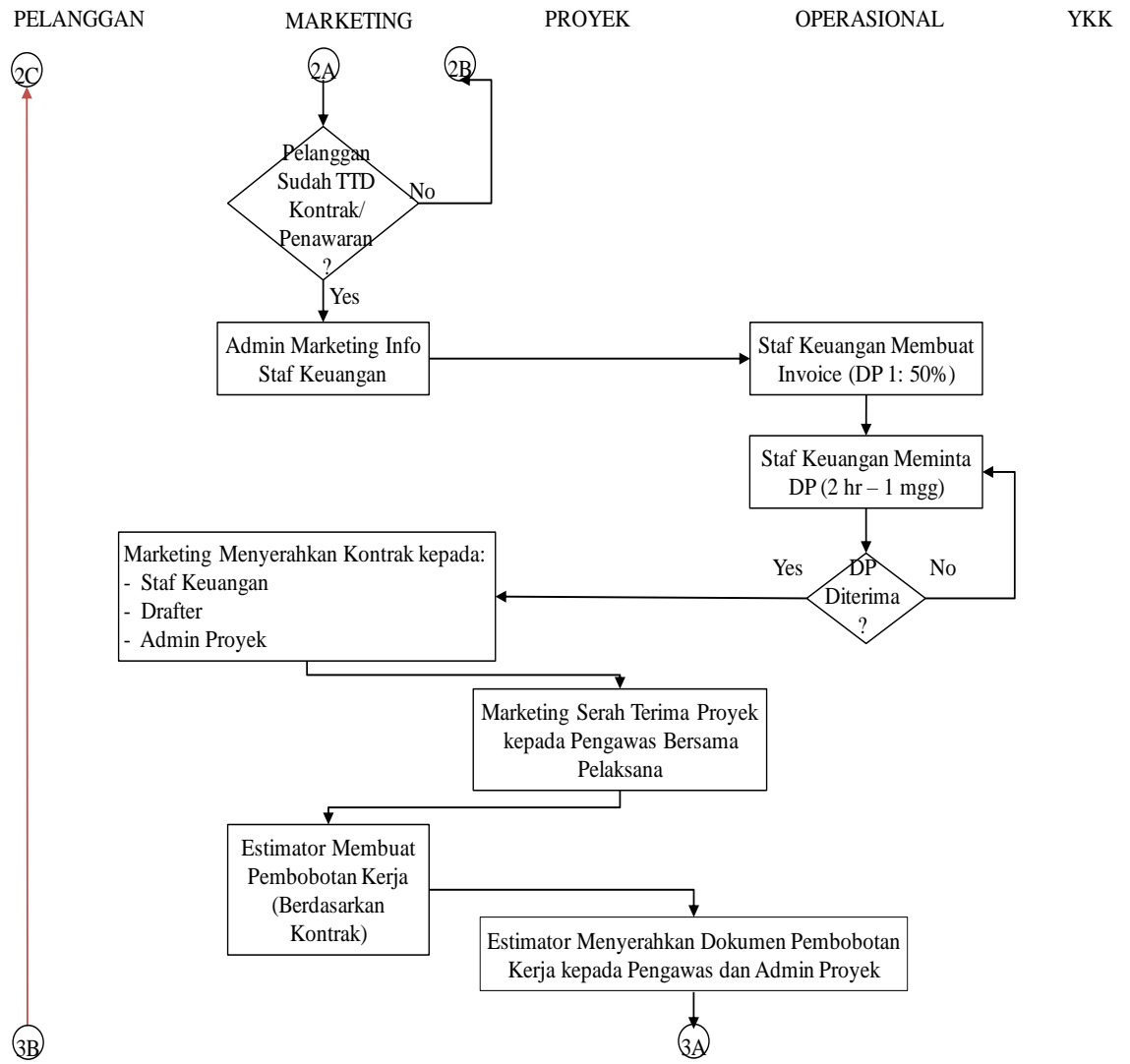
Sebaiknya pihak manajemen mensosialisasikan kembali SOP yang telah ditetapkan kepada karyawan, mengenai pentingnya pelaksanaan internal control untuk kemajuan perusahaan. Ketika ada kontrak *deal* dengan pelanggan yang tidak tertulis, sebaiknya tidak dapat diproses.

Berikut adalah diagram alur yang sebaiknya diperhatikan oleh bagian penjualan yaitu *sales & marketing* :



Gambar 4.11 Alur Kerja PT DOB Rent

Sumber :Internal PT DOB Rent



Gambar 4.12 Alur Kerja PT DOB Rent

Sumber : Internal PT DOB Rent

2. Fungsi penjualan tidak dipisahkan dari fungsi pemasaran

Seharusnya ada pemisahan antara fungsi penjualan dan fungsi pemasaran, dimana kedua bagian tersebut memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Hal ini dikarenakan fungsi penjualan dan pemasaran memiliki hubungan yang saling terkait dan juga antara bagian penjualan dan bagian pemasaran masih berada dalam satu lingkup manajemen dan

dipimpin oleh direktur yang sama yaitu Direktur *Sales & Marketing*. Akibatnya fungsi ini tidak dapat menjalankan tugasnya secara optimal.

Untuk memperbaiki keadaan ini, penulis menyarankan untuk melakukan pemecahan karyawan pada divisi penjualan sehingga setiap karyawan fokus mengerjakan satu pekerjaan. Adapun tugas *sales* dan *marketing* adalah sebagai berikut :

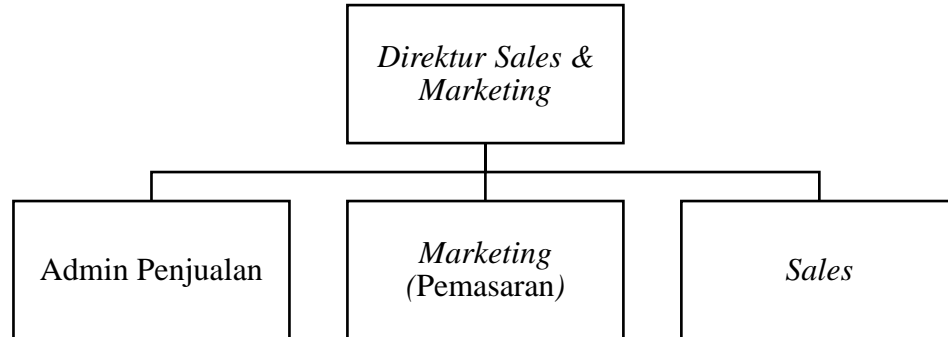
*a. Marketing*

Marketing merupakan kegiatan memasarkan hasil produksi perusahaan melalui berbagai cara, agar produk tersebut dikenal dan diminati oleh masyarakat. Tugas utama seorang marketing adalah merencanakan produk, menyiapkan konsep, alat dan strategi pemasaran untuk membuat konsumen tertarik. Tujuan marketing adalah menjaga *brand image* produk atau perusahaan, selain itu marketing harus menjaga hubungan baik dengan para *customer*.

*b. Sales*

Sales adalah bagian dari suatu perusahaan yang kegiatannya menjual, memastikan produk yang terlihat maupun tidak terlihat dapat terjual dengan harga yang sesuai dengan perencanaan yang sudah ditetapkan. Tugas utama seorang sales adalah melayani konsumen dan membantu mereka untuk mendapatkan produk yang dicari. Tujuan sales adalah memastikan produk perusahaan laku terjual dan target penjualan yang ditetapkan dapat terpenuhi.

Berikut adalah struktur organisasi usulan dari penulis :



Gambar 4.13 Struktur Organisasi (Usulan)  
Sumber : diolah Penulis

3. Formulir surat jalan yang digunakan oleh PT DOB Rent belum menggunakan no. urut cetak.

Formulir surat jalan yang digunakan oleh PT DOB Rent belum menggunakan no. urut cetak, hal ini mengakibatkan pengarsipan yang tidak rapi dan membuka peluang terjadinya kecurangan dan penyalahgunaan pada surat jalan.

Sebaiknya perusahaan mulai memberlakukan semua formulir bernomor urut cetak tidak hanya untuk kontrak, *invoice*, *voucher* kas kecil, tapi juga surat jalan.

4. Tidak adanya daftar harga (*price list*) dan belum mempunyai pedoman pemberian potongan harga

Karena perusahaan tidak memiliki daftar harga dan pedoman pemberian potongan harga secara tertulis, sehingga saat ada customer mau

bertanya tentang harga 1 unit daun pintu, harus meminta harga terlebih dahulu kepada YKK.

5. Tidak adanya internal auditor diperusahaan

Perusahaan tidak memiliki bagian internal auditor untuk melaksanakan pemeriksaan terhadap laporan keuangan dan pelaksanaan sistem serta procedure yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Sistem pengendalian internal dapat dikatakan baik, apabila perusahaan telah membentuk sebuah tim audit internal *independence* yang memiliki kemampuan untuk melakukan penilaian atas setiap kebijakan yang ditetapkan oleh manajemen dan untuk menilai apakah prosedur tersebut telah dilakukan sebagaimana mestinya. Hal ini disebabkan karena perusahaan menganggap bahwa karyawannya telah melakukan setiap kebijakan yang telah ditetapkan dengan baik. Akibatnya laporan yang dibuat diragukan kebenarannya, karena data-data yang ada bias saja dimanipulasi yang dapat merugikan perusahaan. Karena tidak adanya internal audit, perusahaan akan kesulitan dalam menilai apakah kegiatan operasional perusahaan telah sesuai dengan kebijakan-kebijakan yang telah ditetapkan.

Perusahaan sebaiknya membentuk bagian audit internal yang bertugas melakukan penilaian, analisa, komentar dan saran mengenai setiap kegiatan perusahaan yang diperiksannya, untuk dilaporkan kepada pihak manajemen. Sehingga manajemen dapat mengetahui apakah setiap

kebijakan yang telah ditetapkan benar-benar dapat dijalankan dan terkendali.

#### **D. Proposisi**

Proposisi adalah dugaan sementara dari sebuah penelitian terhadap fenomena yang terjadi. Berdasarkan kerangka berfikir, maka proposisi penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Jika penawaran harga dan kontrak *deal* (disetujui) telah ditanda tangani oleh pelanggan maka telah sesuai dengan Standart Operational Prosedure (SOP) PT DOB Rent.
2. Jika perusahaan terdapat internal audit dan sudah melakukan audit operasional terhadap fungsi penjualan, maka hal tersebut sudah efektif.
3. Jika semua karyawan yang berkaitan dengan penjualan telah melakukan tugasnya sesuai dengan *job description* dengan baik, maka hal tersebut sudah efektif.
4. Jika setiap data yang berkaitan dengan penjualan yang keluar hanya dapat dilakukan atau atas seijin pimpinan, maka hal tersebut sudah efektif.