

(SOP) is considered to have multiple interpretation by the community of PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA.

According to the research result, it is can be concluded that there is. a needs for a new programs to optimize and increase the impact of internal control system, system evaluation, and standard operational procedure (SOP) that are related to sales, account receivable, and cash revenue activity.

Hak Cipta milik ISI KIKS (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Abstrak

Objek penelitian adalah PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA yang bergerak di bidang audio yang menyediakan beberapa merk yaitu Russel, Rockwell, PowerArt, T'sound, Whysound, MaxTone, serta beberapa produk lokal dan non lokal lainnya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik berperan serta secara langsung dan wawancara melalui pendekatan menggunakan petunjuk umum wawancara. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan melalui perpanjangan keikutsertaan, ketekunan pengamatan, triangulasi, dan pemeriksaan sejawat melalui diskusi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa unsur-unsur sistem pengendalian internal belum efektif karena tidak seluruhnya diterapkan di perusahaan. Di samping itu *standard operational procedure* (SOP) terkait dengan aktivitas penjualan, penagihan piutang, dan penerimaan kas yang selama ini berjalan juga belum efektif. Sementara itu keberadaan *standard operational procedure* (SOP) dimaknai beragam oleh komunitas PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa perlu diadakan program-program baru untuk mengoptimalkan dan meningkatkan efektifitas fungsi sistem pengendalian internal, evaluasi sistem dan *standard operational procedure* (SOP) terkait dengan penjualan, penagihan piutang, dan penerimaan kas.





INTRODUCTION

Research Motivation

Setiap perusahaan dituntut untuk menghasilkan *performance* yang maksimal agar dapat bertahan di tengah persaingan yang kian ketat. *Performance* yang maksimal di dukung oleh sistem pengendalian internal dan *standard operational procedure* (SOP) merupakan faktor penting dalam jalannya suatu kegiatan usaha. Penelitian ini dilakukan untuk mengevaluasi sistem pengendalian internal dan *standard operational procedure* (SOP), serta memahami makna *standard operational procedure* (SOP) di komunitas PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA. Sebagaimana dijelaskan dalam Daymon dan Holloway (2008), penelitian kualitatif memusatkan pada penyelidikan terhadap cara manusia memaknai kehidupan sosial mereka, serta bagaimana manusia mengekspresikan pemahaman mereka melalui bahasa, suara, pengumpamaan, gaya pribadi, maupun ritual sosial. Oleh karena itu dengan memahami interaksi sosial yang timbul, dapat diketahui makna sistem pengendalian internal dan *standard operational procedure* (SOP) melalui penelitian ini.

Backgrounds

Salah satu cara untuk menjaga agar aktivitas perusahaan dapat berjalan dengan baik dibutuhkan sebuah alat bantu untuk mengontrol dan mengawasinya, salah satunya melalui sistem pengendalian internal. Sistem pengendalian internal ini sangat dibutuhkan oleh setiap karyawan yang terlibat khususnya dalam siklus penjualan, demi terciptanya persamaan pandangan atau standarisasi yang akan menunjang kelancaran proses bisnis itu sendiri dan juga untuk mencegah terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti penyimpangan-penyimpangan (*fraud*) yang dilakukan oleh karyawan.

Hak Cipta milik IBKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Tidak Cita Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBKKG.



Sistem pengendalian internal yang baik didukung oleh prosedur operasional yang telah distandarisasi. Oleh karena itu standarisasi prosedur operasional harus disetujui oleh berbagai pihak yang terlibat dari level terendah hingga *Top Management*. Setiap sistem manajemen dengan kualitas yang baik selalu didasari oleh *standard operational procedure* (SOP). *Standard operational procedure* (SOP) merupakan suatu rangkaian instruksi yang memiliki kekuatan sebagai suatu petunjuk atau pedoman bagi perusahaan dalam menjalankan usahanya.

Dari uraian di atas, dapat dilihat bahwa sistem pengendalian internal dan *standard operational procedure* (SOP) merupakan faktor penunjang keberhasilan suatu usaha. PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA adalah suatu perusahaan distributor yang bergerak di bidang audio dan berdiri sejak tahun 2003. Selama menjalankan usahanya terdapat beberapa kendala yang kerap kali dijumpai oleh perusahaan khususnya di bagian penjualan, penagihan piutang, dan penerimaan kas.

Research Questions and Objectives

Pertanyaan yang ingin dijawab dan tujuan dilakukannya penelitiannya ini adalah: Bagaimana penerapan unsur-unsur pengendalian internal dan *standard operational procedure* (SOP) dalam kegiatan penjualan, penagihan piutang dan penerimaan kas serta bagaimana *standard operational procedure* (SOP) dimaknai oleh komunitas PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA? Dengan menjawab pertanyaan ini, dapat diberikan pemahaman mengenai sistem pengendalian internal dan *standard operational procedure* (SOP) yang lebih tepat sasaran karena menggunakan studi interpretif.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Has Cipta Dilindungi Undang-undang
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



THEORETICAL FRAMEWORK

Penelitian ini secara keseluruhan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan interpretif. Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam Moleong (2000: 3) mendefinisikan “metodologi kualitatif” sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sejalan dengan definisi tersebut, Kirk dan Miller (1986:9) dalam Moleong (2000: 3) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa-bahasa mereka dan dalam peristilahannya.

Variabel-variabel yang digunakan oleh penulis adalah prosedur penjualan, prosedur penagihan piutang, prosedur penerimaan kas serta sistem pengendalian internal pada PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA. Adapun sistem pengendalian internal yang dibahas adalah mengenai evaluasi penerapan unsur-unsur sistem pengendalian internal itu sendiri dalam kegiatan usaha di PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA. Kemudian terkait dengan *standar operational procedure* (SOP) yang dibahas mencakup evaluasi proses dan prosedur operasional perusahaan terkait dengan penjualan, penagihan piutang dan penerimaan kas serta makna keberadaan *standar operational procedure* (SOP) itu sendiri oleh komunitas PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA.

© Hak Cipta Milik SI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta dilindungi Undang-undang. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

1. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
- a. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
- b. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



RESEARCH METHODS

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui berperan serta secara langsung, sebagaimana telah diungkapkan oleh Buford Junker (dalam Patton, 1980: 131) yang dikutip oleh Moleong (2000: 126) yaitu pengamat dalam hal ini menjadi anggota penuh dari kelompok yang diamatinya. Dengan demikian ia dapat memperoleh informasi apa saja yang dibutuhkannya, termasuk yang dirahasiakan sekalipun.

Di samping itu juga dilakukan wawancara melalui pendekatan menggunakan petunjuk umum wawancara. Jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara. Petunjuk wawancara hanya berisi petunjuk garis besar tentang proses dan isi wawancara untuk menjaga agar pokok-pokok yang direncanakan dapat tercakup seluruhnya.

Dengan menggunakan studi iterpretif yang melibatkan peneliti untuk terjun langsung ke dalam masalah perusahaan dan juga mengamati interaksi sosial yang terjadi di dalam komunitas perusahaan tersebut diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya peranan sistem pengendalian internal dan *standar operational procedure* (SOP) bagi perusahaan.

RESULTS

Berdasarkan hasil wawancara pada PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA terkait dengan penerapan unsur-unsur pengendalian internal, ditemukan beberapa hal yang belum diterapkan dalam perusahaan yaitu: 1) Pemisahan fungsi operasional, 2) *Surprise Audit*, 3) *Job Rotation*, 4) Keharusan pengambilan cuti, 5) Pembentukan unit organisasi yang bertugas untuk mengecek efektivitas unsur-unsur sistem

© Hak Cipta Milik PT Kwik Kian Gie (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



pengendalian internal yang lain, 6) Pembekalan pendidikan demi peningkatan pendidikan karyawan.

Terkait dengan *standard operational procedure* (SOP) bagian penjualan, penulis memperoleh beberapa makna yaitu: 1) sistem yang ada sudah komputerisasi, 2) sistem yang ada terlalu kaku dan menghambat kinerja *salesman*, 3) prosedur pengiriman barang kurang terstruktur dan sering ditemukan *human eror*, 4) direksi kurang tegas dalam menetapkan harga. Makna *standard operational procedure* (SOP) bagian penagihan piutang sebagai berikut: 1) prosedur yang ada mudah dijalankan, 2) prosedur yang ada belum memisahkan fungsi marketing dengan fungsi penagihan, 3) adanya ketegasan peraturan bagi *customer* yang terlambat membayar. Makna *standard operational procedure* (SOP) bagian penerimaan kas adalah: 1) prosedur yang ada mengharuskan agar penerimaan kas langsung masuk ke rekening perusahaan, 2) belum ada pemisahan secara struktural terkait dengan pengolahan kas, 3) penerimaan kas yang terjadi belum sebanding dengan jumlah penjualan kredit yang ada.

CONCLUSION, IMPLICATION, AND LIMITATION

Conclusion

Berdasarkan hasil dari analisis dan pembahasan yang diuraikan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Unsur- unsur sistem pengendalian internal terkait dengan aktivitas penjualan, penagihan piutang, dan penerimaan kas pada PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA kurang efektif karena masih ditemukan kelemahan dalam pelaksanaannya.

Hak cipta dilindungi Undang-undang. Hak cipta ini tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada siapa pun. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Hak cipta dilindungi Undang-undang. Hak cipta ini tidak dapat dipertanggungjawabkan kepada siapa pun. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG. 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. *Standard operational procedure* (SOP) terkait dengan penjualan, penagihan piutang, dan penerimaan kas pada PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

kurang efektif .

3. *Standard operational procedure* (SOP) terkait dengan penjualan, penagihan piutang, dan penerimaan kas pada PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA dimaknai beragam oleh komunitas PT. SUMBER SUARA BERKAT INDONESIA.

Implication

Peneliti memberikan beberapa saran bagi perusahaan yaitu: 1) *Manajer Accounting* secara berkala mengecek *sales order* yang dibuat oleh *Salesman* untuk memastikan nama *customer* yang tercantum pada *sales order* tersebut telah memenuhi syarat-syarat kredit seperti yang telah ditetapkan sebelumnya, 2) Menyelidiki proses pengiriman yang ada demi menjaga kualitas penjualan itu sendiri melalui pengawasan terhadap jangka waktu pengiriman barang (seberapa sering terlambat sampai di tempat tujuan) serta memastikan kompetensi dari jasa ekspedisi yang digunakan, 3) Diperlukan dokumen tertulis terkait dengan pemberian kredit yang harus ditandatangani oleh Direksi dan dewan komisaris agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan kredit kepada *customer* yang bersangkutan.

Limitation

Penelitian ini memiliki keterbatasan dalam hal waktu yaitu hanya 3 (tiga) bulan. Selain itu keterbatasan lainnya adalah kurangnya narasumber terkait dengan topic pembahasan penelitian ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



REFERENCES

- Al Fatta, Hanif (2007), *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi untuk Keunggulan Bersaing Keunggulan Perusahaan dan Organisasi Modern*, Yogyakarta: CV. Andi.
- Anthony, Robert N., dan Vijay Govindarajan (2009), *Management Control System*, Terjemahan oleh Drs. F.X. Kurniawan Tjakrawala, M.Si.,Akt., Jakarta: Salemba Empat.
- Ahlan, James (2007), *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat.
- B Romney, Marshall, dan Paul John Steinbart (2006), *Accounting Information System*, Terjemahan oleh Deny Arnos Kwary, M.hum. dan Dewi Fitriyani, M.Si., Jakarta: Salemba Empat.
- Daymen, Christine dan Immy Holloway (2008), *Metode-metode Riset Kualitatif dalam Public relations & Marketing Communications*, Terjemahan oleh: Cahya Wiratama, Yogyakarta: Bentang Pustaka.
- Jalaludin (2012), "Pentingnya Standar Operasional Prosedur Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan dalam Perusahaan", Volume IV No. 3, 2012.
- Jones, Gareth R. (2001), *Organizational Theory*, Terjemahan oleh: Ramelan, Jakarta: PPM.
- Marimin, Hendri Tanjung, dan Haryo Prabowo (2006), *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor: Grasindo.
- Moleong, Lexy J. (2000), *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi (2001), *Sistem Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Priandono, Tito Edy (2014), *Komunikasi dalam Keberagaman*, Bandung: Departement Ilmu Komunikasi FPIPS UPI.

Rai, I Gusti Agung (2008), *Audit Kinerja pada Sektor Publik*, Jakarta: Salemba Empat.

Safosa Samiaji (2009), *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Grasindo.

Sugiyono (2008), *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta.

V Rama, Dasaratha, dan Frederick L. Jones (2008), *Sistem Informasi Akuntansi*, Jakarta: Salemba Empat

Hak Cipta milik IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.