

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Seiring dengan pesatnya laju pertumbuhan ekonomi di Indonesia, banyak berdiri perusahaan yang bergerak dibidang perdagangan. Perusahaan dagang adalah perusahaan yang bisnis utamanya membeli barang dari pemasok dan menjualnya kembali kepada konsumen. Aktivitas utama perusahaan dagang yaitu melakukan penjualan barang, karena penjualan merupakan sumber utama pendapatan atau penerimaan perusahaan. Penjualan adalah tindak lanjut dari pemasaran yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum, selain itu perusahaan juga memiliki tujuan dalam suatu perekonomian yang bersaing antara lain mendapatkan keuntungan yang sebesar-besarnya sesuai dengan pertumbuhan perusahaan dalam jangka panjang.

Kegiatan penjualan dalam perusahaan merupakan aktivitas yang penting dalam kelangsungan perusahaan. Penjualan yang baik dapat mendorong tercapainya tujuan suatu perusahaan. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi tingkat penjualan suatu perusahaan, yaitu antara lain: keadaan ekonomi negara, kebutuhan konsumen, pemasaran produk beserta distribusinya, persaingan dengan produk pesaing. Sehingga aktivitas penjualan perlu dikelola dengan baik salah satunya dengan memaksimalkan penjualan dengan efektif. Upaya memaksimalkan penjualan dengan efektif dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya adalah dengan meningkatkan pelayanan penjualan yang disediakan oleh manajemen perusahaan.

Untuk meningkatkan pelayanan, perusahaan biasanya menyediakan fasilitas layanan refund/return penjualan. Refund/return penjualan merupakan suatu pengembalian atau penukaran barang yang telah dibeli dalam upaya untuk mencapai tujuan perusahaan dan kepuasan pelanggan. Sehingga refund/return penjualan sangat berguna untuk pengambilan keputusan yang akan diambil manajemen dalam menerapkan sistem informasi akuntansi refund/return penjualan yang telah dilakukan perusahaan.

Sistem informasi akuntansi refund/return adalah sistem yang membuat kebijakan khusus pada proses refund/return penjualan guna untuk menjaga kelangsungan proses bisnis dan profesionalisme perusahaan. Pada prinsipnya sistem informasi akuntansi refund/return penjualan mempunyai peranan penting dalam kinerja perusahaan.

Untuk mengetahui ukuran kinerja perusahaan dapat dilihat dari bagaimana sistem pengendalian internal perusahaan yang dijalankan. Pengendalian internal merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memberikan keyakinan yang cukup akan tercapainya tujuan perusahaan. Perusahaan pada umumnya menggunakan pengendalian internal untuk mengarahkan operasi perusahaan dan mencegah terjadinya penyalahgunaan sistem.

Sistem pengendalian internal berguna untuk mencegah atau menjaga terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan (kesalahan-kesalahan atau kecurangan). Pengendalian internal berfungsi untuk mengawasi seluruh aktivitas ekonomi yang terjadi pada perusahaan. Pengendalian internal dapat membantu perusahaan dan

berfungsi sebagai alat bantu untuk melaksanakan pengendalian dengan efektif. Dengan adanya pengendalian internal manajer dapat meyakinkan diri bahwa informasi yang terdapat dalam laporan diterima adalah benar dan dapat dipercaya.

Dalam sistem pengendalian internal perusahaan memerlukan peranan auditor untuk menilai standar operasional perusahaan yang telah dijalankan. Audit operasional sebagai bagian dari fungsi pengendalian merupakan suatu alat bagi manajemen untuk mengevaluasi kegiatan yang telah dilaksanakan. Manajemen harus memperhatikan segala aspek dalam perusahaan terutama unsur-unsur yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan. Salah satu elemen penting yang dapat mempengaruhi penetapan laba rugi perusahaan adalah penjualan, karena penjualan merupakan salah satu kegiatan utama yang dilaksanakan dalam suatu perusahaan, sehingga mendapat perhatian yang cukup besar serta pengelolaan yang sebaik mungkin. Kegagalan dalam aktivitas penjualan sangat berpengaruh terhadap kontinuitas operasi perusahaan.

Keberhasilan suatu perusahaan dalam mendapatkan keuntungan yang maksimal tidak terlepas dari adanya pengendalian yang efektif atas semua kegiatan yang ada dalam perusahaan, maka dari itu perusahaan harus berusaha untuk menghindari adanya pemborosan dalam hal-hal yang dapat membawa kerugian bagi perusahaan.

Selama ini pengendalian internal perusahaan terutama peranan audit operasional perusahaan belum menjadi perhatian khusus. Perusahaan lebih banyak mementingkan bagaimana bisa mendapatkan keuntungan saja tanpa memperhatikan pemeriksaan intern lainnya, khususnya pemeriksaan operasional

penjualan, mengevaluasi tingkat efisien dan efektivitas dalam mengelola kegiatan penjualan, sehingga ditemui hambatan-hambatan pada kegiatan penjualan serta hasil dan dampak dari pemeriksaan operasional yang menyebabkan aktifitas operasional perusahaan tidak berjalan dengan efektif dan mempengaruhi laba rugi perusahaan.

Menurut Bayangkara I.B.K (2013), audit operasional adalah rancangan secara sistematis untuk mengaudit aktivitas-aktivitas, program-program yang diselenggarakan, atau sebagian dari entitas yang biasa diaudit untuk menilai dan melaporkan apakah sumber daya dan dana telah digunakan secara efisien, serta apakah tujuan dari program dan aktivitas yang telah direncanakan dapat tercapai dan tidak melanggar ketentuan aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan perusahaan.

Penelitian Kharis Nasikhuddin (2011) menyimpulkan bahwa peranan audit operasional pada PT. Hero Supermarket maspion belum berjalan dengan baik, hal ini dikarenakan sumber daya dalam pengukuran audit yang dilakukan perusahaan masih berada dalam satu kesatuan perusahaan sehingga pelaksanaan pemeriksaan belum dilakukan dengan objektif.

Rezsa Octaviani (2009), hasil penelitiannya menunjukkan bahwa peranan audit operasional di PT. Argo Nandini Perdana belum berjalan dengan baik karena manajemen belum mengeluarkan prosedur formal untuk menindak lanjuti penyimpangan yang terjadi pada proses audit sehingga pelaksanaan pemeriksaan tidak berjalan dengan optimal.

PT. Trans Retail Indonesia cabang Transmart Palembang City Center merupakan perusahaan dagang atau retail yang menjual berbagai jenis kebutuhan pangan manusia seperti pakaian, makanan dan kebutuhan lainnya. PT. Trans Retail Indonesia dengan ambisinya membantu semua orang agar dapat menikmati kualitas hidup lebih baik setiap harinya dan menjadikan perusahaan menjadi retailer terbaik di Indonesia.

Berikut merupakan data refund/return penjualan PT. Trans Retail Indonesia cabang Transmart Palembang Convention Center.

Tabel 1.1

Data Return dan Refund Transmart Palembang Convention Center

Tahun	Return	Persentase return dari nilai penjualan	Anggaran return barang toko	Refund	Persentase refund dari nilai penjualan	Anggaran refund barang toko
2016	154.362.368	4,06%	1,14%	4.893.350	0,05%	0,04%
2017	156.727.304	4,05%	1,05%	5.358.902	0,07%	0,04%
2018	127.640.303	3,41%	1,08%	4.906.800	0,05%	0,04%
Total	<b>438.729.975</b>			<b>15.159.052</b>		

Sumber: PT. Trans Retail Indonesia cab. Transmart Palembang Convention Center

Berdasarkan tabel di atas terlihat jumlah refund/return penjualan yang tidak stabil dari tahun ke tahun. Dari tahun 2016 ke tahun 2017 terjadi peningkatan jumlah return dan refund yang signifikan, hal ini terlihat jelas bahwa perusahaan pada tahun itu memanggul beban refund/return yang cukup besar. Dan pada tahun 2018 terjadi penurunan jumlah return dan refund. Namun dengan adanya penurunan jumlah return pada tahun 2017 ke 2018 bukanlah kabar yang baik bagi perusahaan. Hal ini dikarenakan apa yang dianggarkan perusahaan mengenai jumlah refund/return belum berada di *fase* stabil dalam optimalisasi

omset perusahaan. Dalam kondisi ini, perusahaan mempunyai masalah yang cukup besar, hal ini disebabkan karena kurangnya perhatian manajemen atas pengendalian sistem informasi akuntansi refund/return penjualan. Banyak hal yang harus diperhatikan manajemen, seperti memperhatikan standar operasional prosedur (SOP) yang dijalankan perusahaan. Maka dari itu, pentingnya peranan audit operasional dalam pengendalian sistem informasi akuntansi refund/return perusahaan sangat berpengaruh dalam upaya mengoptimalkan jumlah refund/return serta relevansi omset perusahaan.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti akan membahas perihal operasional penjualan yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi refund/return penjualan dan akan dibandingkan dengan prosedur yang telah diatur oleh PT. Trans Retail Indonesia cabang Transmart Palembang City Center. Sehingga dapat dilakukan perbaikan atas adanya penyimpangan pada operasional penjualan dan dapat mencegah hal-hal yang merugikan perusahaan. Berdasarkan uraian di atas, peneliti akan melakukan peninjauan dan penelitian dengan judul **“Peranan Audit Operasional Sistem Informasi Akuntansi Refund/Return Penjualan serta Relevansi terhadap Omset pada PT. Trans Retail Indonesia cabang Transmart Palembang City Center”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana peranan audit operasional atas sistem informasi akuntansi refund/return penjualan serta relevansi terhadap omset.

### **1.3 Ruang Lingkup**

Agar pembahasan yang dilakukan terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka peneliti hanya membahas tentang Peranan audit operasional atas Sistem informasi akuntansi refund/return penjualan serta relevansi terhadap omset di Trans Retail Indonesia Cabang Transmart Palembang City Center.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pokok permasalahan tersebut, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk menganalisis peranan audit operasional atas sistem informasi akuntansi refund/return penjualan serta relevansi terhadap omset pada PT. Trans Retail Indonesia cabang Transmart Palembang Convention Center.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

#### **1 Bagi Perusahaan**

Dapat dijadikan masukan yang bermanfaat dan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan efektifitas pengendalian penjualan dan pendapatan melalui peran internal perusahaan.

#### **2 Bagi Penulis**

Bagi penulis, penelitian ini dapat menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis dalam bidang penelitian untuk menyusun kerangka ilmiah, sekaligus sebagai bekal bagi penelitian selanjutnya khususnya mengenai penerapan audit operasional atas sistem informasi akuntansi refund/return penjualan serta relevansi terhadap omset.

### 3 Bagi Akademis

Bagi akademis, penelitian ini dapat menambah wawasan dan sebagai bahan informasi dalam melakukan penelitian dibidang yang berkaitan.