

ANALISIS PROSEDUR ADMINISTRASI PENJUALAN TUNAI DAN KREDIT PADA PT SUN STAR MOTOR MALANG GUNA MENINGKATKAN PENGENDALIAN INTERN

Oleh : Shinta Maharani Trivena, Rena Feri Wijayanti, Tri Yulistyawati Evelina*)

Abstrak

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan administrasi penjualan tunai dan kredit pada PT Sun Star Motor Malang telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dengan cara mencari dan menemukan data, melakukan eliminasi atau reduksi data, mengolah data, menganalisis data, membuat kesimpulan dan saran. Hasilnya bahwa penerapan prosedur administrasi penjualan tunai pada PT Sun Star Motor Malang kadangkala tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini dikarenakan penumpukan tugas yang dilakukan oleh sales karena cukup pentingnya peranan *sales* bagi konsumen. Apabila dikaitkan dengan pengendalian intern, seharusnya sales tidak boleh menerima uang tunai karena setiap transaksi penjualan yang berkenaan dengan penerimaan uang tunai dipegang oleh kasir. Setiap penerimaan uang baik secara tunai maupun non tunai dari pembeli, akan dibuatkan bukti penerimaan, misalkan kwitansi

Kata-kata Kunci: Standar Operasional Prosedur Administrasi, Penjualan

Abstract

The purpose of this study was to determine the application of cash and credit sales administration at PT Sun Star Motor Malang in accordance with the existing Standard Operating Procedures.

This type of research used in this study is a descriptive study with a qualitative approach. Data analysis techniques by finding and finding data, eliminating or reducing data, processing data, analyzing data, making conclusions and suggestions.

The result is that the application of cash sales administration procedures at PT Sun Star Motor Malang is sometimes not in accordance with existing procedures. This is due to the accumulation of tasks performed by sales because of the quite important role of sales for consumers. If it is related to internal control, sales should not be able to accept cash because every sales transaction related to receiving cash is held by the cashier. Every receipt of money, both cash and non-cash from the buyer, will be made proof of receipt, for example receipts

Keywords: Standard Operational Administrative Procedures, Sales

1. Pendahuluan

Setiap pemasukan dan pengeluaran harus selalu dicatat dan dilaporkan untuk meminimalisir risiko kegagalan bisnis. Kegiatan pencatatan dan penyimpanan informasi sering kali disebut dengan administrasi. Administrasi dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan ketatausahaan yang mencakup

korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dan kearsipan (Kamaluddin, 2017).

Administrasi penjualan merupakan kegiatan mencari informasi, pencatatan, pengolahan, penganalisisan, pendistribusian, dan penyampaian informasi hasil dari transaksi penjualan. Administrasi penjualan sangat berperan penting dalam membantu kelancaran transaksi

*) Shinta Maharani Trivena, Rena Feri Wijayanti, Tri Yulistyawati Evelina adalah dosen Polinema

penjualan baik bagi perusahaan yang menjual produk maupun bagi konsumen yang membeli produk, serta bagi investor yang menanamkan modal. Administrasi penjualan sangatlah diperlukan pada suatu perusahaan untuk mendukung pengendalian intern dari perusahaan tersebut.

Pengendalian intern adalah seperangkat kebijakan, prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala tindakan bentuk penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat serta memastikan bahwa seluruh peraturan serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dilaksanakan sebagai mana mestinya oleh perusahaan (Hery, 2014).

Mitsubishi adalah salah satu perusahaan kendaraan roda empat pemenang GIIAS 2017 karena kehadiran produk unggulannya yakni mitsubishi Xpander. Mitsubishi Xpander adalah jenis mobil LMPV dengan banyak kelebihan. Selain modelnya yang lebih sporty dibandingkan rivalnya, keluasaan kabin, dan harga yang kompetitif juga menjadi andalan untuk menarik minat calon konsumen. Terbukti dari tingginya angka penjualan produk ini bahkan sampai pabrik pembuat kendaraan ini mengalami angka pesanan kendaraan yang sangat tinggi, sehingga untuk mendapatkan satu unit mobil ini konsumen harus rela antri untuk inden sampai dengan berbulan-bulan.

PT Sun Star Motor merupakan salah satunya dealer resmi Mitsubishi. PT Sun Star Motor Malang dipilih sebagai tempat observasi karena merupakan satu-satunya dealer mitsubishi

di Kota Malang. Pengelolaan administrasi yang tepat akan membantu perusahaan dalam meningkatkan pengendalian internal bagi perusahaan, sehingga membantu perusahaan untuk melakukan evaluasi mengenai apakah seluruh prosedur telah dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan administrasi penjualan tunai dan kredit pada PT Sun Star Motor Malang telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada, kesulitan yang ditemui, dan solusi pemecahan dari kesulitan yang ditemui dalam penerapan prosedur administrasi penjualan tunai dan kredit pada PT Sun Star Motor Malang.

2.Kajian Pustaka

2.1.Administrasi dalam Arti Sempit

Pengertian administrasi dalam arti sempit menurut Nawawi (2009:33) adalah “mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional”. Dalam pengertian yang demikian “administrasi biasanya hanya dikaitkan dengan kegiatan-kegiatan ketatausahaan yang mencakup korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dan kearsipan”. (Kamaluddin, 2017:2)

2.2.Administrasi dalam Arti Luas

Menurut Gie (2009:6), administrasi adalah “segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu”.

2.3.Kegiatan Administrasi

Kegiatan administrasi sering disebut dengan kegiatan ketatausahaan atau pembukuan. Kegiatan administrasi menurut Gie (2009:16) adalah sebagai berikut:

- 1) Menghimpun
- 2) Mencatat
- 3) Mengolah
- 4) Menggandakan
- 5) Mengirim.
- 6) Menyimpan

2.4.Administrasi Penjualan Tunai

Administrasi penjualan tunai berasal dari kata administrasi dan penjualan tunai dimana administrasi dalam arti sempit didefinisikan kegiatan “mencatat setiap komponen administrasi yang meliputi komponen manajemen, organisasi, maupun kegiatan operasional”, (Nawawi, 2009:33). Sedangkan penjualan tunai menurut Yudiati dan Wahyudi (2006) merupakan penjualan yang dilakukan secara langsung yakni pembeli langsung menyerahkan sejumlah uang tunai yang dicatat oleh penjual melalui register kas.

2.5.Prosedur Umum Penjualan Tunai

- 1) Bagian kasa menerima pembayaran dari pembeli, yang dapat berupa uang tunai, cek pribadi (*personal check*), atau kartu kredit.
- 2) Bagian Penjualan memerintahkan Bagian Pengiriman untuk menyerahkan barang kepada pembeli
- 3) Bagian Pengiriman menyerahkan barang kepada pembeli
- 4) Bagian Kasa menyetor kas yang diterima ke bank
- 5) Bagian Akuntansi mencatat pendapatan penjualan dalam jurnal penjualan, kemudian

mencatat penerimaan kas dari penjualan tunai dalam jurnal penerimaan kas

2.5.Pihak-Pihak Yang Terlibat Dalam Penjualan Tunai

Menurut Mulyadi fungsi yang terkait dalam administrasi penjualan tunai adalah :

- 1) Fungsi Penjualan
- 2) Fungsi Kas
- 3) Fungsi Gudang
- 4) Fungsi Pengiriman
- 5) Fungsi Akuntansi

2.6.Administrasi Penjualan Kredit

Administrasi merupakan rangkaian ketatausahaan yang mencakup korespondensi, kesekretariatan, penyusunan laporan dan kearsiapan (Kamaluddin, 2017) sedangkan Penjualan kredit adalah “penjualan barang dagangan dengan kesepakatan antara pembeli dan penjual pada saat transaksi, yaitu pembayarannya akan dilakukan pada waktu yang akan datang”

2.7.Prosedur Penjualan Kredit

Prosedur yang membentuk sistem penjualan kredit menurut Mulyadi (2014), adalah sebagai berikut :

- 1) Prosedur Order Penjualan
- 2) Prosedur Persetujuan Kredit
- 3) Prosedur Pengiriman
- 4) Prosedur Penagihan
- 5) Prosedur Pencatatan Piutang
- 6) Prosedur Distribusi Penjualan
- 7) Prosedur Pencatatan Harga Pokok Penjualan

2.8.Pihak – Pihak Yang Terlibat Dalam Penjualan Kredit

Menurut Mulyadi (2014:211), fungsi yang terkait dalam penjualan kredit adalah sebagai berikut:

- 1) Fungsi Penjualan
- 2) Fungsi Kredit
- 3) Fungsi Gudang
- 4) Fungsi Pengiriman
- 5) Fungsi Penagihan
- 6) Fungsi Akuntansi

2.9. Dokumen Dalam Penjualan Kredit

Dokumen yang digunakan untuk melaksanakan sistem penjualan kredit dengan kartu kredit perusahaan menurut Mulyadi (2014) adalah :

- 1) Faktur Penjualan Kartu Kredit
- 2) Surat Tagihan
- 3) Pesanan Penjualan
- 4) Perintah Pengiriman barang

2.10. Pengendalian Intern

Pengendalian internal seperangkat kebijakan, prosedur untuk melindungi aset atau kekayaan perusahaan dari segala tindakan bentuk penyalahgunaan, menjamin tersedianya informasi akuntansi perusahaan yang akurat serta memastikan bahwa seluruh peraturan serta kebijakan manajemen telah dipatuhi atau dilaksanakan sebagai mana mestinya oleh perusahaan (Hery, 2014).

3. Metodologi Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dengan cara mencari dan menemukan data, melakukan eliminasi atau reduksi data, mengolah data, menganalisis data, membuat kesimpulan dan saran.

4. Hasil Penelitian dan Bahasan

Prosedur Penerapan Administrasi Penjualan Tunai Dan Kredit Pada PT Sun Star Motor Malang Sesuai Dengan SOP

Pada kenyataannya masih ditemui prosedur transaksi yang belum sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang ada, yakni dalam hal pemesanan kendaraan secara *online*, formulir yang digunakan untuk penagihan dan pelunasan kendaraan, dan dalam hal pengiriman barang.

Dalam hal pemesanan secara *online* sales tidak menjelaskan kepada konsumennya tetapi hanya memerikan tahu bahwa unit yang dipesan akan datang 3 bulan kemudian. Sedangkan untuk formulir penagihan untuk pelunasan yakni faktur tidak diberikan oleh sales. Kwitansi pelunasan juga tidak diberikan oleh sales kepada konsumen melainkan langsung dikirim ke PT Sun Star Motor pusat yakni di Kota Solo sebagai laporan. Pengiriman unit kendaraan kepada konsumen seringkali tidak didampingi oleh sales.

Penerapan Prosedur Administrasi Penjualan Tunai dan Kredit Pada PT Sun Star Motor Malang

Tugas sales dapat dibidang cukup kompleks demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen. Meskipun telah disusun Standar Operasional Prosedur namun pada kenyataannya masih dijumpai penerapan yang belum sesuai dengan prosedur, yakni setelah membuat Surat Pesanan Kendaraan (SPK) sales meneruskan kepada bagian administrasi untuk memesan kendaraan ke Mitsubishi Krama Yudha Jakarta secara *online*. Selanjutnya berdasarkan Nomor Surat Pesanan Kendaraan

(SPK), Mitsubishi Krama Yudha akan memberikan kode *booking* untuk mengetahui perkiraan kedatangan unit kendaraan yang dipesan. Hal ini dikarenakan sangat banyaknya pesanan kendaraan Mitsubishi Xpander dan tidak seimbang dengan unit yang diproduksi sehingga konsumen harus rela menunggu antrian yang sangat panjang untuk mendapatkan unit tersebut. Lamanya antrian bervariasi, rata-rata minimum 3 bulan setelah pemesanan dilakukan. Kemudian pada kenyataannya sales menjanjikan unit pesanan akan datang 3 bulan setelah pemesanan, dan tidak memberikan nomor Surat Pesanan Kendaraan dan Kode Boking kepada konsumen, sehingga konsumen tidak dapat melakukan pemantauan secara online untuk mengetahui perkiraan kedatangan unit yang dipesan.

Meskipun pada kenyataannya unit yang dipesan datang sesuai waktu perkiraan yakni 3 bulan, akan tetapi seharusnya tetap memberi tahu prosedur pemesanan secara online sehingga dapat diketahui perkiraan kedatangan unit yang dipesan dan konsumen dapat mempersiapkan dana untuk pemesanan kendaraan. Selain itu, ketidaktahuan konsumen mengenai prosedur administrasi tersebut membuat tidak sedikit konsumen yang melakukan pembatalan pesanan karena tidak tahu kapan unit kendaraan yang dipesannya akan datang sehingga dalam proses menunggu tersebut, tidak jarang konsumen menjadi jatuh hati pada produk pesaing.

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa sales memiliki peran yang sangat penting dalam hal penjualan unit kendaraan. Calon pembeli cukup berhubungan dengan sales untuk

mendapatkan unit kendaraan yang diinginkannya, selanjutnya sales akan membantu untuk pemesanan, cara pembayaran sampai dengan pengiriman barang. Sales menangani banyak pembeli sehingga kerap kali sales lalai untuk memperhatikan pembeli. Misalkan untuk menyerahkan formulir yang seharusnya diserahkan kepada pembeli, seperti halnya faktur dan kwitansi.

Faktur seharusnya diberikan sebelum konsumen melakukan pelunasan atau pembayaran terhadap kendaraan yang dipesannya untuk mengetahui kekurangan yang harus dibayarnya. Akan tetapi, sales tidak memberikan faktur tersebut kepada konsumen melainkan hanya menghubungi via telepon untuk memberitahukan kekurangan yang harus dibayarnya. Setelah kekurangan terbayar, sales tidak memberikan kwitansi pelunasan kepada konsumen tetapi langsung mengirimkannya ke kantor pusat PT Sun Star Motor di Kota Solo.

Apabila dikaitkan dengan pengendalian intern, seharusnya sales tidak boleh menerima uang tunai karena setiap transaksi penjualan yang berkenaan dengan penerimaan uang tunai dipegang oleh kasir.

Kasir bertugas untuk menerima pembayaran dari pembeli baik secara tunai maupun non tunai. Setiap penerimaan uang baik secara tunai maupun non tunai dari pembeli, akan dibuatkan bukti penerimaan, misalkan kwitansi. Hal ini dikarenakan untuk menghindari terjadinya penggelapan uang.

Pengiriman unit kendaraan yang dikirim oleh driver seharusnya didampingi oleh sales yang bertanggung jawab dalam hal penjualan unit

kendaraan. Akan tetapi karena kesibukan sales, sales seringkali tidak dapat mendampingi driver

Kesulitan Yang Ditemui Dalam Penerapan Prosedur Administrasi Penjualan Tunai Maupun Kredit

Berdasarkan hasil pengamatan dilapangan, kesulitan yang ditemui adalah:

- 1) Pembatalan pesanan kendaraan dikarenakan lamanya masa inden unit kendaraan yang dipesan oleh konsumen.
- 2) Konsumen terabaikan dengan kesibukan sales. Misalnya adalah lupa tidak memberikan faktur dan kwitansi pelunasan.
- 3) Tidak adanya bagian pengiriman, bagian pengiriman dilakukan oleh gudang yang didampingi oleh sales yang bertanggung jawab atas pelayanan pembelian unit kendaraan dari konsumen
- 4) Pada penjualan kredit, kesulitan yang paling umum ditemui adalah macetnya kredit dari konsumen atau pembayaran angsuran melebihi jatuh tempo tanggal yang telah ditentukan

Solusi Pemecahan

1. Apabila terjadi pembatalan pesanan unit kendaraan oleh konsumen maka uang tanda jadi yang telah diserahkan yakni sebesar Rp. 5.000.000,- tidak dapat dikembalikan oleh perusahaan kepada konsumen.
2. Apabila sales tidak sempat bertemu atau mendatangi rumah konsumen untuk memberikan faktur dan kwitansi pelunasan kepada konsumen sebaiknya sales tetap menyimpan faktur dan kwitansi pelunasan tersebut dan jangan sampai hilang. Namun alangkah baiknya jika setelah melakukan

pelunasan, selain memberikan pemberitahuan kepada sales sebaiknya konsumen datang ke kantor dealer untuk memberikan konfirmasi kepada kasir sehingga dapat langsung dibuatkan kwitansi pelunasan. Selain itu apabila sales dengan terpaksa tidak dapat mendampingi driver untuk melakukan pengiriman barang kepada konsumen. Driver tetap memberikan laporan dan tanda bukti berupa foto dan bukti pengiriman barang yang selanjutnya diserahkan kepada sales untuk pembuatan laporan.

3. Bagian gudang selain memiliki tugas dalam hal penyimpanan juga memiliki tugas dalam hal pengiriman barang. Meskipun tidak memiliki divisi tersendiri yakni divisi pengiriman, akan tetapi bagian gudang memiliki driver khusus untuk melakukan pengiriman unit kepada konsumen dan didampingi oleh sales
4. Tidak jarang ditemui kredit macet dan angsuran yang menunggak. Oleh karena itu, dipersyaratkan uang muka minimal 20 persen untuk memperkecil angsuran, sehingga konsumen tidak terlalu berat dalam mengangsur apabila uang muka yang dibayarnya lebih dari 20%

5.Simpulan

Penerapan prosedur administrasi penjualan tunai pada PT Sun Star Motor Malang kadangkala tidak sesuai dengan prosedur yang ada. Hal ini dikarenakan penumpukan tugas yang dilakukan oleh sales karena cukup pentingnya peranan *sales* bagi konsumen. Apabila dikaitkan dengan pengendalian intern, seharusnya sales

tidak boleh menerima uang tunai karena setiap transaksi penjualan yang berkenaan dengan penerimaan uang tunai dipegang oleh kasir. Setiap penerimaan uang baik secara tunai maupun non tunai dari pembeli, akan dibuatkan bukti penerimaan, misalkan kwitansi.

Kesulitan yang biasanya ditemui terkait penjualan tunai dan kredit adalah (1) pembatalan pesanan kendaraan dikarenakan lamanya masa inden unit kendaraan yang dipesan; (2) seringkali konsumen terabaikan dengan kesibukan sales; (3) tidak adanya bagian pengiriman, bagian pengiriman dilakukan oleh gudang yang didampingi oleh sales; (4) Macetnya kredit dari konsumen atau pembayaran angsuran melebihi jatuh tempo tanggal.

Solusi dari pemecahan masalah yang dihadapi dalam hal penerapan prosedur administrasi penjualan tunai dan kredit adalah (1) Pembatalan pesanan unit kendaraan oleh konsumen maka uang tanda jadi tidak dapat dikembalikan (2) setelah melakukan pelunasan, selain memberikan pemberitahuan kepada sales sebaiknya konsumen datang ke kantor dealer untuk memberikan konfirmasi kepada kasir. (3) Driver tetap memberikan laporan dan tanda bukti berupa foto dan bukti pengiriman barang Yang selanjutnya diserahkan kepada sales untuk pembuatan laporan (4) dipersyaratkan uang muka minimal 20% agar angsuran tidak terlalu berat.

5.2.Saran

- (1)Sebaiknya perusahaan memberitahukan prosedur pemesanan secara jelas sehingga konsumen dapat melakukan check antrian booking kendaraan melalui alamat website yang tersedia
- (2) Sales harus tetap fokus melayani konsumen
- (3)Sebaiknya setiap pengiriman kendaraan kepada konsumen sales tetap mengusahakan untuk mendampingi driver
- (4)Memberikan peringatan kepada konsumen setiap kali melewati jath tempo pembayaran angsuran.

6.Daftar Rujukan

- Gie, The Liang. 2009. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Liberty
- Haryadi, Hendi. 2009. *Administrasi Perkantoran Untuk Manajer Dan Staff*. Jakarta: Visi Media
- Kamaluddin, Apiaty. 2017. *Administrasi Bisnis*. Makasar: CV Sah Media
- Nawawi, Ismail. 2009. *Perilaku Administrasi Kajian,Teori dan Praktis*. Surabaya : ITSPers.
- Ramadani, Indah Fitra. 2016. *Analisis Penerapan Sistem Penjualan Kredit Pada PT Unity Di Samarinda*. *eJournal Ilmu Administrasi Bisnis*, 2016, 4(3): 841-853 ISSN 2355-5408. Samarinda: Universitas Mulawarman.
- Wijaya, Darma, Roy Irawan. 2018. *Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknika* Jakarta Barat. *Jurnal Perspektif* Vol. XVI No. 1 Maret 2018 : Jakarta AMIK BSI.
- Yudiati, Winwin dan Ilham Wahyudi 2006. *Pengantar Akuntansi*. Jakarta: Penada Media Group

Trivena dkk, Analisis Prosedur Administrasi Penjualan..... , Hal :184-190