

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang Masalah

Semakin besar perusahaan semakin penting peranan akuntansi didalamnya karena akuntansi dapat memberikan informasi mengenai data yang diperlukan perusahaan. Untuk dapat mengumpulkan data yang baik, diperlukan sistem informasi akuntansi yang baik juga. Dimana sistem informasi akuntansi tersebut harus dapat memberikan informasi yang akan membantu didalam memperkirakan hasil-hasil operasi, pengawasan fasilitas, serta menyediakan informasi bagi pihak yang mempunyai kepentingan akan aktivitasnya. Manfaat informasi sangat penting bagi perusahaan sebagai dasar pengambilan keputusan yang diambil semakin tepat pula.

Dalam dunia teknologi informasi telah terjadi suatu perkembangan yang memberikan pengaruh yang sangat besar dalam sistem informasi akuntansi. Perpaduan teknologi dan informasi ini menghasilkan suatu dilema tersendiri bagi sistem informasi akuntansi di Indonesia yang menuntut adanya suatu sistem yang memadai dan sejalan dengan perkembangan teknologi informasi, apalagi perkembangan dunia usaha yang sangat kompetitif dewasa ini menyebabkan informasi yang relevan pada waktu yang tepat merupakan kunci untuk mengungguli para pesaing diantara perusahaan yang bergerak baik dalam bidang sejenis maupun yang tidak sejenis.

Dunia usaha dewasa ini dihadapkan pada situasi dan kondisi persaingan yang menuntut perusahaan untuk menjalankan usahanya dengan lebih efektif dan efisien dalam menjalankan usaha pencapaian tujuan perusahaan. Seiring dengan tingginya tingkat persaingan, perkembangan perekonomian dan kemajuan teknologi, peranan informasi menjadi semakin penting dalam kemajuan perusahaan. Informasi yang cepat, akurat dan berdayaguna merupakan sarana bagi pihak manajemen dalam mengelola perusahaan dan sebagai bahan pelaporan kepada pemilik, kreditur, supplier dan pihak-pihak lain yang berkepentingan. Guna mendapatkan informasi ini maka diperlukan sistem akuntansi yang meliputi keseluruhan jaringan komunikasi yang digunakan suatu perusahaan. Kebutuhan terhadap keputusan managerial terletak pada kemampuan menyediakan informasi informasi yang terintegrasi. Sistem informasi akuntansi merupakan suatu sistem pengelolaan yang menyatukan antara data keuangan dengan non keuangan sehingga dapat mengevaluasi kinerja keuangan perusahaan. Disamping itu sistem informasi dapat juga sebagai alat untuk melakukan monitoring terhadap kinerja para pemasok, jumlah dan nilai persediaan serta jumlah pengiriman yang melampaui waktu tunggu normal. Kebutuhan untuk mendapatkan informasi akuntansi yang aktual terletak pada pengelolaan proses akuntansi secara independensi, artinya kegiatan akuntansi harus terpisah dari bagian-bagian fungsional lainnya pada perusahaan untuk mempertahankan sumberdaya fisik.

Sistem informasi akuntansi dalam hal pengelolaan pesanan pelanggan akan berfungsi sebagai monitoring dalam pencatatan pergerakan pesanan pelanggan mulai dari bagian penjualan hingga ke pelanggan, termasuk proses pembayaran kas kepada perusahaan. Penyajian sistem informasi pada pengelolaan pesanan pelanggan merupakan fungsi utama dari proses bisnis dalam penyajian informasi pesanan pelanggan yang disajikan ketika seorang pelanggan meminta barang dari suatu perusahaan dan akan dipenuhi dengan memperhatikan keadaan persediaan.

Proses bisnis pengelolaan pelanggan diawali dengan permintaan informasi dari pelanggan selanjutnya perusahaan akan memberikan dokumen kepada pelanggan potensial sebagai sarana menginformasikan mengenai produk, harga, ketersediaan produk dan informasi pengiriman.

Dimasa yang akan datang suatu organisasi atau unit yang tidak mempergunakan sistem komputerisasi untuk melaksanakan pekerjaan akuntansi akan sangat jarang. Keadaan ini mengharuskan seorang akuntan harus menguasai teknologi informasi, selain mengharuskan tetap memiliki pengetahuan yang baik dalam bidang akuntansi. Pengelolaan data pesanan pelanggan dengan sistem komputerisasi dapat memberikan informasi tentang aktivitas bisnis yang berhubungan dengan data penjualan.

Penggunaan sistem informasi terhadap pengelolaan pesanan pelanggan dengan benar maka akan menghasilkan laporan pesanan periodik yang teratur disamping akan terpelihara hubungan yang baik antara pelanggan dengan perusahaan. Akan tetapi jika terjadi kesalahan pada sistem informasi dalam pengelolaan pesanan pelanggan seperti keterlambatan pengiriman atau kesalahan prosedur pengelolaan pesanan pelanggan akan mengakibatkan pelanggan akan membatalkan pesannya dan mencari pemasok lain, sehingga akan berdampak juga terhadap pendapatan dan kemampulabaan perusahaan.

PT Traktor Nusantara Cabang Medan adalah distributor tunggal di Indonesia untuk mesin-mesin terkenal, seperti mesin-mesin diesel, traktor pertanian dan forklit truck. Perusahaan ini juga melakukan aktivitas penjualan unit, pengadaan spare part dan service. Proses ini dimulai dari pelanggan yang menghubungi departemen penjualan. Bentuk hubungan ini dapat melalui telepon, surat, atau datang secara langsung. Departemen penjualan akan menangkap seluruh detail informasi dari kejadian tersebut dan mencatatnya pada pesanan penjualan. Untuk itu, perusahaan ini didukung oleh fasilitas telekomunikasi dan informasi dengan cakupan nasional

yang memungkinkan bagian spare part dari daerah mana saja mengirim suku cabang ke daerah lain.

Dengan menggunakan sistem informasi terhadap pengelolaan pesanan pelanggan dari suatu perusahaan maka pengawasan kegiatan dapat dilakukan dengan tertib, kesalahan dalam bentuk penyelewengan yang mungkin dilakukan oleh karyawan dalam perusahaan lebih sedikit, meningkatkan pelayanan kepada para pelanggan, memudahkan perencanaan dan pengorganisasian kegiatan operasional dan distribusi, serta keputusan berdasarkan informasi akan lebih mudah dibuat serta mengurangi pemakaian tugas administrasi.

Didalam PT Traktor Nusantara penjualan yang dilakukan oleh perusahaan terdiri dari penjualan tunai dan penjualan kredit, biasanya karena persaingan yang ketat antara perusahaan baik yang sejenis maupun tidak sejenis karena adanya persaingan pasar. Selain penjualan kredit penjualan juga dilakukan secara tunai, dimana melalui penjualan ini diperoleh kas secara cepat dan saya akan membahas mengenai pemesanan penjualan kredit.

Prosedur penerimaan pesanan: menerima PO (purchase order) atau SPJB(surat perjanjian jual beli) harus menyertakan Npwp costumer, pembayaran berupa DP berapa unit yang akan dibeli kemudian pihak marketing / sales menyerahkan :

- Kwitansi
- Surat permohonan pembayaran
- Tanda tangan persetujuan kedua belah pihak 2rangkap, dengan keterangan 1 rangkap untuk customer 1 rangkap untuk kantor

Setelah tanda tangan wajib bayar 20% atau 30% setelah bayar DP mengirimkan bukti kekantor untuk dapat diproses selanjutnya dalam pemesanan unit yang akan dibeli. Kemudian pihak marketing menyerahkan bukti transfer kebagian keuangan. Setelah costumer telah mentransfer

sejumlah DP unitnya maka pihak marketing selanjutnya wajib memproses pengorderan disistem yaitu CRM, di CRM melalui SPJB/PO yang tertera untuk dibuatkan CPO (confir purchase order) Tujuan dinaikkan CPO berguna untuk mendapat persetujuan PT Traktor Nusantara Pusat (HO) untuk pengorderan unit yang telah dibeli oleh customer, setelah disetujui pihak Jakarta akan mengirimkan unitnya ke PT Traktor Nusantara Cabang Medan. Setelah unit sampai kita mengabari ke pihak costumer bahwa unit sudah berada dikantor Cabang Medan. Kemudian pihak costumer wajib mentransfer dari DP yang telah diberikan agar dapat diproses, unit yang telah diorder ke costumer ketempat yang diinginkan dalam proses pengiriman unit tersebut harus tertera BAST (Berita acara surat terima) yang harus ditandatangani oleh costumer yang menyerahkan boleh mekanik atau marketingnya dan BAST itu ada 2 rangkap, setelah BAST kita laporkan ke pusat PT Traktor Nusantara.

Mengingat betapa pentingnya peranan sistem informasi dalam pengelolaan pesanan pelanggan maka berdasarkan uraian yang dikemukakan diatas mendorong penulis untuk melakukan penelitian guna menyusun skripsi dengan memilih judul **“PERANAN SISTEM INFORMASI AKUNTANSI DALAM PENGELOLAAN PESANAN PELANGGAN PADA PT TRAKTOR NUSANTARA CABANG MEDAN.”**

1.2 Rumusan Masalah

Setiap perusahaan dalam menjalankan operasinya selalu menghadapi masalah yang berbeda sesuai dengan jenis kegiatan yang dijalankan perusahaan itu sendiri baik dari dalam maupun dari luar perusahaan yang dapat menghambat pencapaian tujuan dan sasaran perusahaan.

Menurut Moh. Nazir **“masalah timbul karena adanya tantangan, adanya kesangsian ataupun kebingungan kita terhadap suatu hal atau fenomena, adanya kemenduaan arti (*ambiguity*), adanya halangan dan rintangan, adanya celah (gap) baik antarkegiatan fenomena, baik yang telah ada ataupun yang aka nada”**.¹

¹ Mohammad Nazir, **Metode Penelitian**, Cetakan Kesepuluh;Ghalia Indonesia, Jakarta, 2014 hal. 96.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis mencoba merumuskan masalah dalam bentuk pertanyaan “Sejauh mana peranan sistem informasi akuntansi dalam mendukung pengelolaan pesanan pelanggan pada PT Traktor Nusantara Cabang Medan?”

1.3 Batasan Masalah

Batasan Masalah dalam penelitian ini adalah membahas pengelolaan pesanan pelanggan secara kredit pada PT Traktor Nusantara Cabang Medan.

1.4 Tujuan Penelitian

Pada setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai batas dan tujuan tertentu, agar tidak terjadi kesimpangsiuran dalam pembahasan sehubungan dengan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki, waktu, serta biaya. Yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

Untuk mengetahui Peranan Sistem Informasi Akuntansi dalam pengelolaan Pesanan Pelanggan pada PT Traktor Nusantara Cabang Medan

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu dapat memperoleh pengetahuan yang lebih mendalam tentang peranan sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan pesanan pelanggan dari perusahaan yang diteliti.

1. Bagi Penulis, Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang Peranan Sistem Informasi Akuntansi pada Pengelolaan Pesanan Pelanggan sehingga dapat mengkombinasikan teori yang sudah diperoleh di bangku kuliah dengan kondisi yang sebenarnya pada suatu perusahaan.

2. Bagi perusahaan, sebagai bahan masukan bagi PT Traktor Nusantara Cabang Medan dalam melakukan peningkatan terhadap sistem informasi akuntansi pada pesanan pelanggan.
3. Bagi pihak lain, sebagai bahan acuan bagi peneliti lainnya dalam meneliti bidang yang serupa pada masa mendatang.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi Akuntansi

2.1.1 Sistem

Setiap sistem akan lebih dapat dipahami jika dipandang sebagai suatu keseluruhan yang terdiri dari bagian-bagian yang saling berkaitan. Dengan adanya sistem, maka kegiatan operasional perusahaan diharapkan berjalan lancar sehingga dapat mencapai hasil yang diharapkan.

Menurut Mei Hotma Mariati Munte :**“Sistem merupakan sekumpulan unsur atau komponen yang harus berhubungan erat (*interrelated*) satu sama lain dan berfungsi secara bersama-sama agar tujuan yang sama (*common purpose*) dapat dicapai.”**²

Menurut Mulyadi : **“ Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan.”**³

Menurut Anastasia Diana, Lilis Setiawan **Sistem merupakan serangkaian bagian yang saling tergantung dan bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.**⁴

2.1.2 Informasi

Informasi merupakan sekumpulan data atau fakta yang diorganisasi atau diolah dengan cara tertentu sehingga mempunyai arti bagi penerima.

² Mei Hotma Mariati Munte, **Sistem Informasi Akuntansi** : Fakultas Ekonomi Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2009, hal. 2.

³ Mulyadi, **Sistem Akuntansi**, Edisi 4: Salemba Empat, Jakarta, 2016, hal. 4.

⁴Anastasia Diana, Lilis Setiawan, **Sistem Informasi Akuntansi**; Andi, Yogyakarta, 2011, hal.3.

Tiga tahap pemrosesan yaitu data yaitu:

- a. Input, merupakan data dari data dokumen sumber, seperti faktur pemesanan yang diterima dari pelanggan faktur penjualan dan laporan bank, input biasanya dikelompokkan menurut jenisnya.
- b. Pemrosesan, dalam sistem manual pemrosesan data terdiri dari penjurnalan transaksi, posting ke akun-akun, dan penyusunan laporan keuangan. Sistem yang terkomputerisasi juga memproses transaksi, namun tanpa langkah penghubung (jurnal, buku besar, dan neraca)
- c. Output, merupakan laporan yang digunakan untuk pengambilan keputusan, pemilik perusahaan dapat mengambil keputusan yang lebih baik dengan laporan yang dihasilkan oleh sistem akuntansi mereka.

Menurut Mei Munte **Informasi adalah salah satu sumber daya bisnis, di mana setiap hari dalam bisnis arus informasi dalam jumlah yang sangat besar mengalir kepengambil keputusan dan pemakai lainnya untuk memenuhi berbagai kebutuhan internal dan ke pemakai eksternal seperti customer, supplier, dan para stakeholder yang tentu saja memiliki kepentingan terhadap perusahaan.**⁵

Menurut I Cenik dan Hendro **Informasi adalah data yang telah diolah sehingga hasil olahan tersebut bermanfaat/berguna bagi para pemakai informasi untuk pengambilan keputusan.**⁶

Menurut Tata Sutabri **Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.**⁷

⁵ Mei H.M. Munte, **Op.Cit.**, hal.1.

⁶I Cenik Ardana dan Hendro Lukman, **Sistem Informasi Akuntansi**, Edisi Pertama; Mitra Wacana Media, Jakarta, 2016, hal.10.

⁷ Tata Sutabri, **Sistem Informasi**, Edisi Pertama; Penerbit Andi, Yogyakarta 2012hal.22

Sumber dari informasi adalah data, data merupakan kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian serta merupakan suatu kesatuan yang nyata, dan merupakan bentuk yang masih mentah sehingga perlu diolah lebih lanjut melalui suatu model untuk menghasilkan informasi.

Menurut Tata Sutabri informasi dapat dikelompokkan menjadi 3 bagian yaitu:

- a. **Informasi strategi. Informasi ini digunakan untuk mengambil keputusan jangka panjang, yang mencakup informasi eksternal, rencana perluasan perusahaan, dan sebagainya**
- b. **Informasi taktis. Informasi ini dibutuhkan untuk mengambil keputusan jangka menengah, seperti informasi tren penjualan yang dapat dimanfaatkan untuk menyusun rencana penjualan,**
- c. **Informasi teknis. Informasi ini dibutuhkan untuk keperluan operasional sehari-hari seperti informasi persediaan stock, retur penjualan, dan laporan kas harian.⁸**

Agar informasi berguna dalam pengambilan keputusan, informasi harus memiliki kriteria atau karakteristik, menurut I Cenik dan Hendro mengatakan bahwa dalam buku standar akuntansi keuangan (2012) pada bagian Kerangka Dasar penyusunan Laporan Keuangan. Karakteristik kualitatif pokok yang dapat menjadi patokan untuk menilai kualitas informasi yaitu:

1. **Relevan (*Relevance*), informasi yang relevan akan mengurangi ketidakpastian, mengembangkan kemampuan pengambilan keputusan untuk keputusan untuk membuat prediksi atau mengkonfirmasi atau mengoreksi ekspektasi sebelumnya.**
2. **Andal (*Reliable*), informasi yang andal jika informasi itu bebas dari kesalahan atau bias dan secara akurat menggambarkan kejadian yang terjadi dalam organisasi.**
3. **Lengkap (*complete*), informasi yang lengkap jika tidak menghilangkan aspek-aspek penting dari peristiwa yang mendasari atau kegiatan yang terukur.**
4. **Tepat waktu (*Timely*), informasi yang tepat bila informasi diberikan pada waktu pengambil keputusan membuat keputusan.**
5. **Dapat dimengerti (*Understandable*), informasi yang dapat dimengerti jika disajikan dalam format yang bermanfaat dan memenuhi persyaratan bagi penggunaanya.**
6. **Dapat diverifikasi (*Verifiable*), informasi yang dapat diverifikasi jika dua orang yang kompeten bertindak secara independen akan menghasilkan informasi yang sama.**
7. **Dapat diakses (*Accessible*), informasi dapat diakses jika informasi itu tersedia bagi pengguna ketika dibutuhkan dan dalam format yang sesuai.⁹**

⁸Ibid, hal.21.

Informasi mempunyai fungsi yaitu:

1. Menambah pengetahuan
2. Mengurangi ketidakpastian
3. Mengurangi resiko kegagalan
4. Mengurangi keanekaragaman/variasi yang tidak diperlukan
5. Memberi standard, aturan-aturan dan keputusan yang terarah untuk mencapai tujuan.

Maka informasi merupakan keluaran (*output*) dari suatu proses pengolahan data yang telah tersusun dengan baik sehingga dapat mempunyai arti bagi yang menerimanya sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan.

2.1.3 Sistem Informasi

Informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen, informasi tersebut dapat diperoleh dari suatu sistem informasi (*information system*).

Menurut James Hall **Sistem informasi (*information system*) adalah serangkaian prosedur formal dimana data dikumpulkan, diproses menjadi informasi dan didistribusikan ke para pengguna.**¹⁰

Menurut Tata Sutabri **sistem informasi adalah suatu sistem yang didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak luar tertentu.**¹¹

Maka sistem informasi merupakan suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional, dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi.

⁹ I Cenik dan Hendro, **Op.Cit.** hal.11.

¹⁰ James A Hall, **Sistem Informasi Akuntansi**, Edisi Keempat: Salemba Empat, Jakarta, 2017, hal.9.

¹¹ Tata Sutabri, **Op.Cit.**, hal. 38.

Sistem informasi mempunyai tujuan yaitu :

1. Mendukung fungsi penyediaan (*stewardship*) pihak manajemen.
Administrasi mengacu pada tanggung jawab pihak manajemen untuk mengolah dengan baik sumber daya perusahaan. Sistem informasi menyediakan informasi mengenai penggunaan eksternal melalui laporan keuangan, tradisional serta dari berbagai laporan lain yang diwajibkan. Secara internal, pihak manajemen menerima informasi pelayanan dari berbagai laporan pertanggungjawaban.
2. Mendukung pengambilan keputusan pihak manajemen. Sistem informasi memberikan pihak manajemen informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan tanggungjawab pengambilan keputusan tersebut.
3. Mendukung operasional harian perusahaan. Sistem informasi menyediakan informasi bagi para personel operasional untuk membantu mereka melaksanakan pekerjaannya dalam cara yang efisien dan efektif.

Menurut Tata Sutabri sistem informasi memiliki komponen-komponen yang saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk satu kesatuan untuk mencapai sasaran yaitu :

- a. **Blok Masukan (*Input/Block*)**
Input mewakili data yang masuk kedalam sistem informasi. Yang dimaksud dengan input termasuk metode dan media untuk menangkap data yang akan dimasukkan, yang dapat berupa dokumen-dokumen dasar.
- b. **Blok Model (*Model/Block*)**
Blok ini terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data dengan cara yang sudah tertentu untuk menghasilkan keluaran yang diinginkan.
- c. **Blok Keluaran (*Output/Block*)**
Produk dari sistem informasi adalah keluaran yang merupakan informasi yang berkualitas dan dokumentasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen serta semua pemakaian sistem.
- d. **Block Teknologi (*Technology/Block*)**
Teknologi merupakan *tool box* dalam sistem informasi. Teknologi digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran dan membantu pengendalian sistem

secara keseluruhan. Teknologi terdiri dari 3 (*tiga*) bagian utama, yaitu teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*).

e. **Block Basis Data (*Database/Block*)**

Basis Data (*Database*) merupakan kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan satu dengan yang lainnya, tersimpan di perangkat keras komputer dan perangkat lunak digunakan untuk memanipulasinya. Data perlu disimpan dalam basis data perlu diorganisasikan sedemikian rupa supaya informasi yang dihasilkan berkualitas. Organisasi basis data yang baik juga berguna untuk efisiensi kapasitas penyimpanannya. Basis data diakses atau dimanipulasi dengan menggunakan perangkat lunak paket yang disebut dengan DBMS (*Database Management System*)

f. **Block Kendali (*Control/Block*)**

Banyak hal dapat merusak sistem informasi, seperti bencana alam, api, temperatur, air, debu, kecurangan-kecurangan, kegagalan pada sistem itu sendiri, ketidak-efesienan, sabotase, dan lain sebagainya. Beberapa pengendalian perlu dirancang dan ditetapkan untuk menyakinkan bahwa hal-hal yang dapat merusak sistem dicegah dan bila terlanjur terjadi maka kesalahan-kesalahan dapat dengan cepat diatasi.¹²

2.1.4 Akuntansi

Akuntansi sering disebut sebagai “bahasanya dunia usaha” karena akuntansi akan menghasilkan informasi yang berguna bagi pihak-pihak yang menyelenggarakan dan pihak luar untuk mengambil keputusan.

Taswan mengemukakan :

Akuntansi merupakan kegiatan jasa yang menyediakan informasi kuantitatif terutama yang bersifat keuangan, tentang kesatuan-kesatuan ekonomi yang dimaksudkan agar bermanfaat dalam pengambilan keputusan ekonomi, dalam menetapkan pilihan yang pantas di antara berbagai alternative tindakan.¹³

Menurut Tulis S. Meliala et.al : **“Akuntansi adalah suatu sistem informasi mengidentifikasi, pencatatan, klasifikasi, dan mengkomunikasikan kegiatan perusahaan.**¹⁴

¹²Ibid. hal. 39.

¹³ Taswan, **Akuntansi Perbankan : Transaksi dalam Valuta Rupiah**, Edisi Ketiga, Cetakan Kedua : UPP STIM YKPN, Yogyakarta, 2012, hal. 5.

¹⁴ Tulis S. Meliala, et.al, **Akuntansi Sektor Publik**, Edisi ketiga : Semesta Media, Jakarta, 2011, hal. 3.

Dwi Martani et.al :**“Akutansi menghasilkan informasi yang menjelaskan kinerja keuangan entitas dalam suatu periode tertentu dan kondisi keuangan entitas pada tanggal tertentu.**¹⁵

Dari beberapa pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa akutansi merupakan proses pengidentifikasian/pengenalan, pengukuran, pencatatan, dan pelaporan informasi akutansi ekonomi yang dihasilkan oleh akutansi diharapkan berguna untuk penilaian dan pengambilan keputusan bagi pihak yang memerlukan.

2.1.5 Sistem Informasi Akuntansi

Salah satu sistem informasi yang dikembangkan dilingkungan perusahaan adalah sistem informasi akutansi.

Menurut Mulyadi **Sistem akutansi adalah organisasi formulir, catatan, dan laporan keuangan yang dikoordinasikan sedemikian rupa untuk menyediakan informasi keuangan yang dibutuhkan oleh manajemen guna memudahkan pengelolaan perusahaan.**¹⁶

Menurut I Cenik dan Hendro **Sistem informasi akutansi adalah sekumpulan sumber dana dan daya(*resources*), seperti orang dan peralatan yang dirancang untuk mentranformasi data keuangan dan data lainnya menjadi informasi.**¹⁷

Menurut Mei Munte **Sistem informasi akutansi merupakan pengumpulan bukti-bukti transaksi, pemrosesan sampai dengan penyebaran informasi keuangan tersebut kepada pihak-pihak yang berkepentingan..**¹⁸

Menurut James Hall sistem informasi akutansi terdiri dari tiga subsistem yaitu :

¹⁵ Dwi Martani, et,al, **Akuntansi Keuangan Menengah : Berbasis PSAK**, Buku Satu:Salemba Empat, Jakarta, 2012, hal, 4.

¹⁶ Mulyadi, **Op.Cit.**, hal.3

¹⁷ I Cenik dan Hendro, **Op.Cit.**, hal.45.

¹⁸ Mei H.M. Munte, **Op.Cit.**, 2009, hal. 2.

1. **Sistem pemrosesan transaksi (*transaction processing system-TPS*), yang mendukung operasi bisnis harian melalui berbagai dokumen serta pesan untuk para pengguna diseluruh perusahaan.**
2. **Sistem buku besar/pelaporan keuangan (*general ledger/financial reporting system-GL/FRS*) yang menghasilkan laporan keuangan, seperti laporan laba rugi, neraca, arus kas, pengembalian pajak, serta berbagai laporan lainnya yang disyaratkan oleh hukum.**
3. **Sistem pelaporan manajemen (*management reporting system-MRS*), yang menyediakan pihak manajemen internal berbagai laporan keuangan bertujuan khusus serta informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan, seperti anggaran, laporan kinerja, serta laporan pertanggungjawaban.¹⁹**

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi akuntansi adalah suatu kegiatan perusahaan dalam mengolah data keuangan perusahaan untuk mencapai tujuan dalam hal menyajikan laporan keuangan kepada manajemen perusahaan dan para pemakai laporan keuangan.

2.2 Pengelolaan Pesanan Pelanggan secara kredit

Prosedur pengelolaan pesanan pelanggan sering dimulai dengan suatu permintaan dari pelanggan atau permintaan dari suatu quotation. Quotation adalah sebuah dokumen yang disiapkan dan dikirimkan ke pelanggan potensial guna memberikan informasi mengenai produk, harga, ketersediaan produk dan informasi pengiriman. Quotation disiapkan ketika pelanggan potensial meminta secara khusus informasi secara rinci mengenai pesanan potensialnya. Beberapa perusahaan memerlukan kontrak (perjanjian legal) yang disiapkan sebelum menjual kepada pelanggan sebagai suatu kebijakan perusahaan. Kontrak suatu perjanjian untuk menyediakan barang atau jasa kepada pelanggan. Kontrak biasanya menyebutkan kuantitas dan jadwal waktu pengirimannya, kontrak yang berisi perjanjian mengenai penyediaan suatu barang pada periode tertentu disebut blanket order.

Pengelolaan pesanan pelanggan atau terjadi sebagai bagian dari permintaan informasi, menyiapkan kontrak, atau keduanya. Dokumen yang berbeda atau sama akan disiapkan ketika

¹⁹ James Hall, **Op.Cit.**, hal.10.

pelanggan meminta pengiriman barang yang sudah dirincikan dalam kontrak. Penerimaan pesanan biasanya berisi penentuan harga dan pemeriksaan ketersediaan barang. Penentuan harga suatu pesanan yaitu mengetahui harga terkini dari produk atau jasa, biaya tambahan, diskon ataupun biaya pengiriman. Aktivitas pengiriman diawali dengan menyiapkan dokumen pengiriman yang disebut delivery. Dokumen delivery dibuat untuk mengatur pengiriman barang ke pelanggan. Semua informasi yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan mengirimkan barang kepada pelanggan ada didalam delivery. Dokumen delivery diproses untuk menyiapkan jadwal pengiriman. Barang yang dikeluarkan dari persediaan untuk pengiriman memerlukan dokumen pengambilan pesanan, pengepakan pesanan, dan posting pengiriman. Pengambilan pesanan mencakup proses memilih barang menyiapkan barang sampai ke kendaraan angkutan yang membawa sampai ke pelanggan.

Dokumen delivery dimasukkan dalam jadwal penagihan dan difakturkan membuat banyak salinan data yang digunakan untuk penagihan dari dokumen pesanan penjualan pelanggan atau dokumen delivery pelanggan. Pembuatan faktur ini adalah akhir proses bisnis pengelolaan pesanan. Bagian penagihan kemudian mengumpulkan semua faktur yang dibuatnya pada hari yang bersangkutan dan membuat daftar yang merinci nomor faktur dan nilai masing-masing.

2.2.1 Pesanan Pelanggan secara Kredit

Penjualan kredit ini terjadi karena adanya transaksi yang tidak dapat dilakukan secara tunai yang disebabkan oleh beberapa faktor. Misalkan dalam hal keuangan atau operasional penjualan. Penjualan kredit dilaksanakan oleh perusahaan dengan cara mengirimkan barang sesuai dengan order yang diterima dari pembeli, kemudian pembeli membayar barang tersebut setelah tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan dan timbul piutang. Untuk menghindari tidak

tertagihnya piutang setiap penjualan kredit yang pertama kali kepada seseorang pembeli selalu dilakukan analisis kredit pembelian.

Prosedur penjualan kredit pelanggan datang ke perusahaan dan melihat barang yang diinginkan. Setelah pelanggan mendapatkan barang yang diinginkan dan cocok dengan harga yang diajukan, pelanggan mengajukan permohonan kredit, maka fungsi penjualan akan memberikan formulir penjualan kredit. Setelah formulir diisi dan ditandatangani oleh pelanggan, formulir tersebut diserahkan kepada fungsi penjualan kembali beserta data-data yang diperlukan untuk diperiksa kelengkapannya, setelah di cek kelengkapannya, fungsi penjualan akan mengirim formulir penjualan kredit dan persyaratan yang diperlukan ke fungsi kredit.

2.2.2 Formulir dan Pencatatan Pesanan Kredit

Didalam melakukan pesanan suatu barang dilakukan dengan cara membuat surat pesanan atau disebut juga dengan surat order. Pemesanan lewat surat pesanan/order lebih kuat hal ini karna adanya tanda bukti tertulis. Sementara untuk pesanan lewat telepon biasanya dilakukan antara pihak-pihak yang sudah saling mengenal satu sama lain atau antar langganan.

Dalam hal ini dalam membuat surat pesanan harus berisi hal-hal sebagai berikut:

- a) Nama orang atau perusahaan pemesan
- b) Spesifikasi barang
- c) Nama perusahaan yang dipesan atau yang dituju
- d) Alamat pemesan
- e) Tempat barang yang harus dikirim
- f) Nama dan jenis barang
- g) Kualitas barang
- h) Jumlah unit yang ingin dibeli

i) Penawaran harga

Jumlah barang yang dipesan, atau cara pembayaran yang akan dilakukan pemesan format pembuatan surat pesanan ada bermacam-macam, tergantung kepada siapa kita akan memesan barang.

2.2.3 Prosedur Pesanan Penjualan Kredit

Pelanggan yang akan melakukan pemesanan akan menghubungi melalui telepon atau mengirimkan *email*. Biasanya pelanggan melihat produk-produk yang ada melalui *website*. Pelanggan yang dapat melakukan secara kredit adalah pelanggan tetap/pelanggan lama. Untuk pelanggan baru tidak diberlakukan pembelian secara kredit. Pemesanan akan dilayani oleh bagian admin. Setelah itu bagian admin akan mengecek data limit kredit pelanggan terlebih dahulu, apabila limit masih mencukupi maka pelanggan dapat langsung melakukan pemesanan dengan mengirimkan *Purchase Order* (PO) melalui fax atau email. Setelah itu Bagian admin akan menghubungi bagian gudang untuk mengkonfirmasi. Kemudian bagian gudang akan melakukan pengecekan barang. Apabila barang tidak tersedia maka bagian admin akan langsung melakukan konfirmasi ke pelanggan bahwa barang tidak tersedia dan pelanggan dapat membatalkan order tersebut.

2.3 Peranan Sistem Informasi Akuntansi dalam Pengelolaan Pesanan Pelanggan

Dalam upaya menghasilkan bisnis yang kompetitif manajemen harus mampu melakukan strategi-strategi dinamis dalam merebut pelanggan. Selain menganalisa faktor eksternal dari variabel yang mempengaruhi aktivitas bisnis, maka faktor internal memiliki acuan utama dalam menganalisa kekuatan dan kelemahan. Salah satunya adalah proses pengambilan keputusan manajerial yang didasarkan pada fakta dan data-data yang objektif.

Sebuah keputusan manajerial harus didasarkan pada pengelolaan pesanan pelanggan informasi yang akurat, pengelolaan informasi yang menyatukan data keuangan dan non keuangan sehingga akan menjadikan perusahaan atau unit bisnis menjadi kompetitif. Untuk itu sistem sistem informasi akuntansi harus mutakhir dalam menyajikan informasi-informasi objektif dalam menghasilkan keputusan manajerial.

Pelanggan merupakan salah satu barometer yang menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai manajerial. Dibutuhkan perhatian khusus dalam mengelola aktivitas pelanggan seperti data-data pesanan pelanggan untuk dapat mengoptimalkan proses bisnis. Proses bisnis pengelolaan pesanan pelanggan diawali dengan permintaan informasi. Dalam hal ini akan dibuat sebuah dokumen (*Quotation*) yang dikirimkan kepada pelanggan potensial kemudian dilakukan pembuatan kontrak (perjanjian legal) untuk menyediakan barang atau jasa kepada pelanggan. Selanjutnya memasukkan pesanan (*Order Entry*) pelanggan yang dilanjutkan ke pengiriman barang atau jasa dan langkah terakhir adalah penagihan. Proses bisnis pengelolaan pesanan pelanggan ini akan menjadi cakupan penyediaan informasi objektif, handal dan bernilai guna dari sebuah sistem informasi akuntansi.

Sistem informasi akuntansi dalam hal pengelolaan pesanan pelanggan akan berperan sebagai mobilitas dalam menjalankan proses bisnisnya yang efektif dan efisien, karena dapat dijadikan sebagai aktivitas pengawasan internal yang menjadi petunjuk dalam membuat dan mengevaluasi proses pengawasan transaksi. Proses tersebut adalah:

1. Pemisahan Tugas

Pemisahan tugas bertujuan untuk memastikan tidak ada satu orang atau departemen yang melakukan semua proses keseluruhan. Artinya bagian yang melakukan pengesahan transaksi dalam hal ini pesanan pelanggan harus terpisah dengan yang bagian yang

memproses transaksi. Bagian pengawasan barang harus terpisah dengan tugas pembukuan barang, dan organisasi harus terstruktur sehingga penipuan dapat diminimalisasi.

2. Pengawasan

Pengawasan akan menyediakan suatu *control* pada sistem yang terpisah sehingga jika terjadi manipulasi data oleh satu orang atau departemen maka akan ada pengawasan dari departemen yang lain.

3. Pencatatan akuntansi

Menjelaskan bagaimana dokumen-dokumen yang dihasilkan dalam pengelolaan transaksi harus memiliki bentuk yang memungkinkan jika terjadi verifikasi oleh auditor untuk menelusuri transaksi, apakah dapat menyajikan data dan informasi yang akurat.

4. Pengendalian Akses

Pengendalian akses mencegah dan mendeteksi akses yang tidak disetujui dan terlarang ke aktiva perusahaan. Akses *control* atas informasi yang berhubungan dengan pembatasan akses seperti dokumen sumber, dokumen jurnal, dan buku besar, seperti bagian gudang tidak diberi hak akses untuk melihat dokumen buku besar.

5. Verifikasi Independen

Tujuan dari verifikasi yang dilakukan secara independen adalah untuk meningkatkan kebenaran dan kelengkapan dari prosedur yang dilakukan oleh sistem lainnya. Dengan dapat menunjukkan ke tahapan dimana permasalahan dapat dideteksi dengan cepat dan benar, seperti bagian pengiriman memverifikasi bahwa barang yang dikirim ke pelanggan dari gudang sudah benar dalam jenis dan kuantitasnya.

2.3.1 Pesanan Pelanggan Kredit

Pesanan pelanggan diberikan tinjauan umum tentang aktivitas logis yang membentuk sistem pemrosesan pesanan penjualan. Menurut James Hall, proses tersebut dideskripsikan dalam langkah-langkah dan data flow diagram (DFD) berikut:

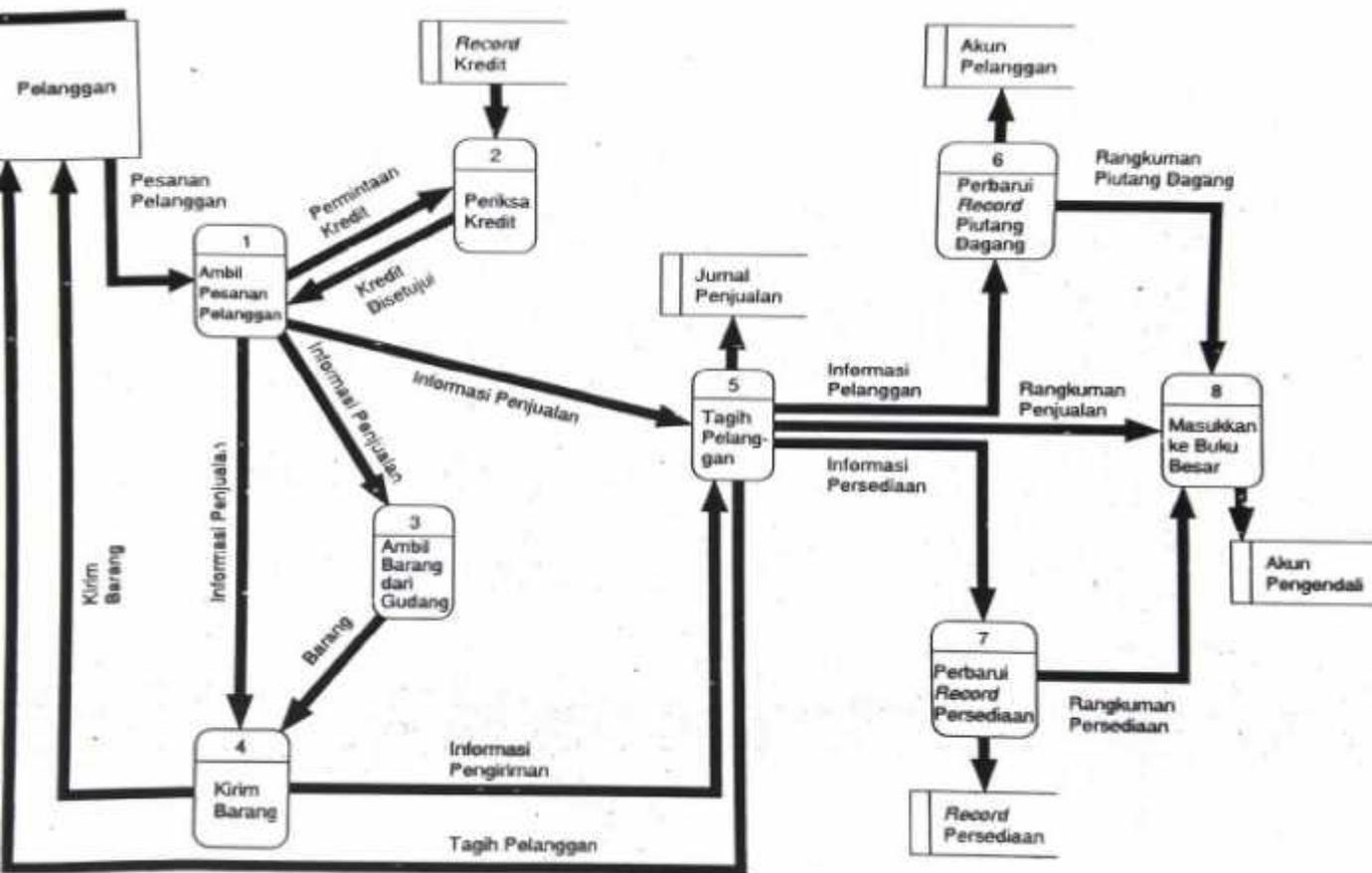
1. Proses penjualan dimulai dari pelanggan menghubungi departemen penjualan.

Pelanggan bisa menghubungi perusahaan melalui telepon, surat, atau datang langsung. Departemen penjualan mencatat perincian penting dari peristiwa ini pada pesanan penjualan. Informasi ini memicu beberapa tugas penting.

2. Langkah pertama dari proses penjualan adalah mengesahkan transaksi dengan meminta persetujuan kredit untuk pelanggan.
3. Saat kredit disetujui, informasi penjualan akan dilanjutkan ke proses penagihan, gudang dan pengiriman.
4. Langkah selanjutnya adalah mengirim barang yang harus dilakukan segera setelah persetujuan kredit diperoleh. Jika waktu tunggu terlalu lama, pelanggan kemungkinan akan membatalkan pesanan dan pergi ke tempat lain. Proses pengiriman merekonsiliasi barang yang diterima dari gudang dengan informasi penjualan yang sudah diterima. Rekonsiliasi ini digunakan untuk memastikan bahwa perusahaan mengirimkan barang yang tepat ke pelanggan. Jika terjadi kesalahan, seperti kesalahan dalam pengambilan barang atau kesalahan dalam jumlah barang, masalah tersebut pasti sudah teridentifikasi pada saat ini. Jika semua kondisi sudah sesuai dengan pesanan, barang akan dikemas dan dikirim ke pelanggan melalui perusahaan angkutan yang biasa digunakan. Kemudian informasi pengiriman akan diteruskan ke proses penagihan.
5. Proses penagihan akan mengumpulkan dokumen-dokumen yang relevan mengenai transaksi tersebut (produk, harga, biaya pengurusan, angkutan, pajak, dan ketentuan potongan harga)

dan menagih pelanggan. Proses penagihan kemudian mengirim informasi ini ke proses piutang dagang dan proses pengendalian persediaan.

6. Bagian piutang dagang menerima informasi penagihan dan mencatatnya kedalam akun pelanggan.
7. Sama halnya, bagian pengendalian persediaan menggunakan informasi dari bagian penagihan untuk menyesuaikan *record* persediaan untuk mencerminkan penurunan persediaan.
8. Secara berkala proses penagihan, piutang dagang, dan pengendalian persediaan mengirim rangkuman informasi ke proses buku besar umum.



Gambar 2.1, Sistem Pemrosesan Pesanan Penjualan

Sumber : James Hall, **Sistem Informasi Akuntansi**, Edisi Keempat, Salembah Empat, Jakarta, 2007, hal

2.3.2 Prosedur Penerimaan Pesanan

Prosedur penerimaan pesanan: menerima PO (purchase order) atau SPJB(surat perjanjian jual beli) harus menyertakan Npwp customer, pembayaran berupa DP berapa unit yang akan dibeli kemudian pihak marketing / sales menyerahkan :

- Kwitansi
- Surat permohonan pembayaran
- Tanda tangan persetujuan kedua belah pihak 2rangkap, dengan keterangan 1 rangkap untuk customer 1 rangkap untuk kantor

Setelah tanda tangan wajib bayar 20% atau 30% setelah bayar DP mengirimkan bukti kekantor untuk dapat diproses selanjutnya dalam pemesanan unit yang akan dibeli. Kemudian pihak marketing menyerahkan bukti transfer kebagian keuangan. Setelah customer telah mentransfer sejumlah DP unitnya maka pihak marketing selanjutnya wajib memproses pengorderan disistem yaitu CRM, di CRM melalui SPJB/PO yang tertera untuk dibuatkan CPO (*confir purchase order*)

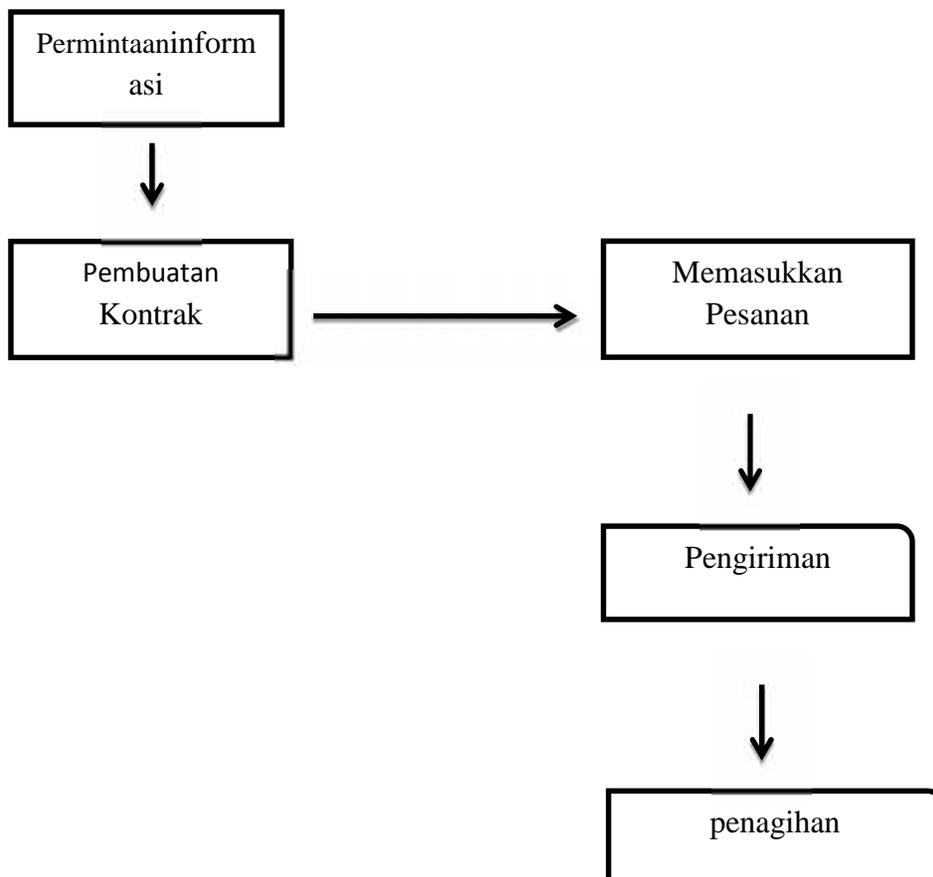
Tujuan dinaikkan CPO berguna untuk mendapat persetujuan PT Traktor Nusantara Pusat (HO) untuk pengorderan unit yang telah dibeli oleh customer, setelah disetujui pihak Jakarta akan mengirimkan unitnya ke PT Traktor Nusantara Cabang Medan. Setelah unit sampai kita mengabari ke pihak customer bahwa unit sudah berada dikantor Cabang Medan. Kemudian pihak customer wajib mentransfer dari DP yang telah diberikan agar dapat diproses, unit yang telah diorder ke customer ketempat yang diinginkan dalam proses pengiriman unit tersebut harus tertera BAST (Berita acara surat terima) yang harus ditandatangani oleh customer yang nyerahin boleh mekanik atau marketingnya dan BAST itu ada 2 rangkap, setelah BAST kita laporkan ke pusat PT Traktor Nusantara.

2.3.3 Proses bisnis pengelolaan pesanan pelanggan

Proses bisnis pengelolaan pesanan pelanggan meliputi aktivitas sebagai berikut: “1) permintaan informasi (pilihan), 2) pembuatan kontrak (pilihan), 3) penerimaan pesanan, 4) pengiriman, 5) penagihan”.

Gambar 2.2

Proses bisnis pengelolaan pesanan pelanggan



Sumber: George H. Bodnar and William S. Hopwood, **Sistem Informasi Akuntansi**, Edisi Kesembilan: Penerbit Andi, Yogyakarta, hal. 298.

1. Permintaan Informasi

Proses bisnis pengelolaan pesanan pelanggan sering dimulai dengan suatu permintaan informasi dari pelanggan atau permintaan suatu *quotation*. Beberapa perusahaan membuat *quotation mandatory* sebagai suatu kebijakan perusahaan, sedangkan yang lainnya tidak. *Quotation* adalah sebuah dokumen yang disiapkan dan dikirimkan ke pelanggan guna memberikan informasi mengenai produk, harga ketersediaan produk dan informasi pengiriman.

2. Pembuatan Kontrak

Beberapa perusahaan memerlukan kontrak (perjanjian legal) yang disiapkan sebelum menjual kepada pelanggan sebagai suatu kebijakan perusahaan. Kadang kala perjanjian kontrak ini tidak diperlukan oleh perusahaan. Jika kontrak diperlukan, maka ini merupakan aktivitas berikutnya dalam proses bisnis pengelolaan pesanan pelanggan. Kontrak adalah suatu perjanjian untuk menyediakan barang atau jasa kepada pelanggan. Kontrak biasanya menyebutkan kuantitas dan jadwal waktu pengirimannya. Rincian pesanan seperti tanggal pengiriman ataupun harga ditentukan kemudian, ketika pelanggan melakukan pesanan. Kontrak yang berisi perjanjian mengenai penyediaan suatu barang pada periode tertentu disebut *blanket order*.

3. Memasukkan pesanan

Pesanan Pelanggan (*Customer Purchase Order*) adalah dokumen yang diterima dari pelanggan yang mencatumkan jenis, jumlah, kualitas, serta harga barang yang dipesan. Penerimaan pesanan biasanya berisi penentuan harga dan pemeriksaan ketersediaan barang. Penentuan harga suatu pesanan yaitu mengetahui harga terkini dari produk atau jasa, biaya tambahan, diskon ataupun biaya pengiriman. Apabila perusahaan, dalam hal ini bagian penjualan, berkesimpulan dapat memenuhi pesanan itu, satu lembar dokumen pesanan pelanggan dikembalikan ke pelanggan dengan catatan bahwa pesanan itu dapat dipenuhi. Tentu saja pesanan tidak hanya dapat dilakukan dengan mengirimkan dokumen pesanan. Pesanan yang diterima

mungkin berbentuk surat, hubungan telepon atau berasal dari agen penjualan yang datang ketempat pelanggan.

Dalam hal ini aksekutif penjualan harus mencatat pesanan melalui telepon tersebut ke dalam dokumen tertulis dan mengkonfirmasi ke pelanggan. Konfirmasi dapat dilakukan dengan cepat, karena peralatan komunikasi dewasa ini sudah demikian canggih. Jika format pesanan pelanggan tidak standar maka diperlukan proses yang lebih lanjut oleh bagian sistem pemrosesan pesanan penjualan, pesanan tersebut harus diterjemahkan dalam format pesanan penjualan yang formal.

Apabila pesanan pelanggan sudah siap diproses, petugas bagian penjualan harus membuat order penjualan (*Sales Order*). Fungsinya adalah sebagai perintah kepada bagian gudang dan bagian pengiriman untuk memenuhi pesanan pelanggan. Dokumen ini tidak selalu disebut Order Penjualan, karena beberapa perusahaan kadangkala disebut sebagai Order Pengiriman (*Shipping Order*), namun fungsinya tetap sama. Selain dari data barang pesanan, dokumen order penjualan juga memuat : 1) persyaratan kredit, 2) biaya angkut, 3) pajak, 4) perkalian kuantitas barang dan harga per unit barang, dan 5) total nilai yang difakturkan.

Jika kuantitas yang diserahkan ternyata belum mencukupi kuantitas yang dipesan, berarti perusahaan harus memenuhinya dalam dua kali atau lebih pengiriman barang. Kuantitas yang belum diserahkan tersebut dinamakan kuantitas backorder. Kuantitas backorder ini harus dicatat dalam buku atau file persediaan hasil selesai, sehingga apabila persediaan barang sudah tersedia kembali, kuantitas backorder itu dapat dipenuhi. Perusahaan-perusahaan yang tidak banyak menghadapi backorder pada umumnya tidak memerlukan buku khusus backorder. Namun sebaliknya, perusahaan yang sering mengalaminya harus melakukan pencatatan secara seksama.

Satu lembar order penjualan diarsipkan di bagian penjualan menurut nomor dokumen tersebut. Tiga lembar lainnya dikirim ke gudang yang menyimpan hasil selesai. Pengiriman order penjualan ke bagian gudang harus melalui bagian kredit terlebih dahulu. Tujuannya adalah untuk meminta persetujuan mengenai penjualan kepada pelanggan dan calon pelanggan dengan tujuan untuk mengurangi resiko piutang tak tertagih.

Banyak perusahaan yang melakukan pemeriksaan batas kredit untuk pelanggannya sebelum pesana dipenuhi. Suatu pesanan akan diblokir jika melebihi batas yang telah ditentukan. Pesanan yang diblokir ini didaftar untuk diperiksa oleh bagian kredit. Bagian kredit diberi wewenang untuk memutuskan apakah suatu pesanan yang diblokir dapat dipenuhi.

Bagian kredit memiliki catatan kemampuan kredit dan perilaku pelanggan berdasarkan pada pengalaman perusahaan dengan pelanggan tersebut dimasa lalu, ataupun berdasarkan pada informasi-informasi yang diberikan pelanggan sendiri atau pihak lainnya. Pengiriman barang boleh dilakukan sepanjang bagian kredit memberi persetujuannya, dan bagian kredit bisa memberikan persetujuannya sepanjang pelanggan atau calon pelanggan bersangkutan benar-benar memiliki kemampuan kredit meyakinkan.

Bilamana bagian kredit sudah menyetujui pengiriman dan penjualan barang tersebut kepada pelanggan bersangkutan, bagian gudang mengeluarkan barang sesuai dengan yang tertera pada order penjualan. Disini terlihat bahwa barang boleh dikeluarkan dari gudang. Selain itu order penjualan juga digunakan sebagai : (1) dokumen slip pembungkus, (2) bukti pencatatan di buku persediaan, (3) pemberitahuan kepada bagian penagihan bahwa barang telah dikirim.

4. Pengiriman

Aktivitas pengiriman diawali dengan penyiapan dokumen pengiriman yang disebut delivery. Dokumen ini dibuat untuk mengatur pengiriman barang ke pelanggan. Semua informasi

yang dibutuhkan untuk menyiapkan dan mengirimkan barang ke pelanggan ada didalam delivery. Delivery biasanya disiapkan di lokasi produksi atau distribusi. Dokumen delivery diproses untuk menyiapkan jadwal pengiriman. Jadwal didasarkan pada tanggal pengiriman yang diminta oleh pelanggan. Barang yang dikeluarkan dari persediaan untuk pengiriman memerlukan dokumen pengambilan pesanan, pengepakan pesanan, dan posting pengiriman.

Pengambilan pesanan mencakup proses memilih barang dari pabrik atau gudang sesuai dengan pesanan. Pengepakan barang mencakup menyiapkan barang sampai ke kendaraan angkutan yang membawa sampai ke pelanggan. Dengan kepindahan barang dari bagian gudang ke bagian pengiriman, berarti tanggungjawab atas barang bersangkutan beralih dari bagian gudang ke bagian pengiriman. Kepindahan tanggungjawab ini harus didukung oleh tandatangan kedua belah pihak pada dokumen order penjualan yang mengesahkan penyerahan tersebut.

5. Penagihan

Di bagian penagihan, dokumen order penjualan yang diterima berfungsi sebagai pemberitahuan bahwa barang telah dikirim ke pelanggan, sehingga pelanggan harus ditagih sebesar harga barang ditambah biaya-biaya dan pajak yang dibebankan. Alat untuk menagih adalah faktur (*invoice*). Setelah faktur dipersiapkan, lembar pertama dan kedua dikirim ke pelanggan. Lembar lainnya digunakan ke petugas pencatat piutang yang digunakan sebagai dokumen untuk mencatat penagihan tersebut ke akun pelanggan atau debitor yang bersangkutan.

Perlu diketahui bahwa fungsi bagian piutang adalah mencatat transaksi piutang ke dalam buku piutang yang merupakan buku pembantu. Selanjutnya oleh petugas pencatat piutang faktur tersebut kemudian diarsipkan menurut abjad nama pelanggan. Sedangkan lembar lainnya diarsipkan menurut nomor faktur di bagian penagihan. Bagian penagihan kemudian mengumpulkan semua faktur yang dibuatnya pada hari yang bersangkutan dan membuat daftar

yang merinci nomor faktur dan nilai masing-masing. Dalam daftar itu juga dicantumkan nilai total keseluruhan kelompok faktur tersebut. Di bagian piutang faktur tersebut dibukukan ke buku pembantu, dan bersamaan dengan itu bagian ini juga membuat daftar dan nilai total kelompok.

Daftar dan nilai kelompok yang dibuat oleh bagian piutang ini berbeda dengan daftar yang dibuat oleh bagian penangihan. Daftar dan nilai kelompok yang dibuat oleh bagian piutang dibuat dengan mengurangi jumlah saldo-saldo akun pelanggan setelah posting dengan jumlah saldo-saldo akun pelanggan setelah posting. Daftar dan nilai total kelompok ini juga dikirimkan ke bagian buku besar untuk kemudian dibandingkan.

Secara periodik, bagian piutang mempersiapkan surat pernyataan piutang yang memuat rincian transaksi dalam periode terakhir dan menyatakan jumlah total piutang perusahaan kepada pelanggan yang bersangkutan. Satu lembar surat ini dikirimkan ke pelanggan, sedangkan lembar lainnya dikirim ke bagian kredit untuk dicatat. Surat pernyataan ini biasanya digunakan oleh perusahaan-perusahaan yang memiliki banyak pelanggan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Objek Penelitian ini adalah Peranan Sistem Informasi Akuntansi dalam Pengelolaan Pesanan Pelanggan pada PT Traktor Nusantara Cabang Medan yang berlokasi di jalan Tanjung Morawa km 9,5 Medan.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data ini merupakan cara yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data informasi yang diperlukan dalam melakukan suatu penelitian. Oleh karena itu metode penelitian yang digunakan oleh penulis dalam skripsi ini adalah :

1. Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) Penelitian perpustakaan bertujuan untuk mengumpulkan data dan informasi dengan bantuan bermacam-macam material yang terdapat diruangan perpustakaan, seperti: buku-buku, majalah, dokumen, catatan dan kisah-kisah sejarah dan lain-lainnya.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan kepustakaan dengan cara membaca buku literatur yang sesuai dengan masalah yang diteliti dan penelitian ini serta materi kuliah, data yang dikumpulkan berupa konsep informasi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah yang terkait dalam dua teori dari berbagai sumber yang berhubungan dan mendukung pada masalah yang diteliti.

2. Metode Wawancara (*interview*) adalah **“percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interview) yang**

mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu”.²⁰

Dalam metode ini peneliti melakukan Tanya jawab langsung kepada bagian gudang, bagian akuntansi, dengan tujuan untuk mendapatkan beberapa informasi yang dibutuhkan tentang sistem informasi akuntansi dalam pengelolaan pesanan pelanggan.

3. Metode Dokumentasi, yaitu penulis akan memeriksa, melihat data-data yang disajikan oleh pihak perusahaan sehubungan dengan topic topic penelitian yang dibahas.

3.3 Jenis Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari

- a. Data primer yaitu data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu ataupun perorangan seperti hasil wawancara. Jadongan Sijabat mengemukakan bahwa **“Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara)”**²¹ Penulis memperoleh data dan dikumpulkan dengan cara melakukan penelitian langsung pada PT. Traktor Nusantara dengan melakukan teknik wawancara mengenai peranan pesanan pelanggan dan data yang diperlukan yang berkaitan dengan masalah penelitian untuk diolah lebih lanjut.
- b. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, baik berupa publikasi maupun data perusahaan sendiri, antara lain:
 - a. Sejarah singkat perusahaan
 - b. Struktur organisasi dan pembagian tugas
 - c. Kegiatan perusahaan dalam pengelolaan pesanan pelanggan

²⁰ Lexy J. Moleong, **Metedologi Penelitian Kualitatif**, Edisi Revisi, Cetakan Ketigapuluhdua Remaja Rosdakarya, Jakarta, 2014, hal.186.

²¹Jadongan Sijabat, **Modul Metode Penelitian Akuntansi**, Universitas HKBP Nommensen, Medan, 2014, hal. 85

Jadongan Sijabat mengemukakan bahwa, “ **Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain)**²²

3.3 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan Metode deskriptif yaitu analisis yang dilakukan terhadap data yang diperoleh dengan cara diklarifikasikan serta diinterpretasikan sehingga data tersebut memberikan gambaran umum secara objektif. Dalam metode ini penulis mengumpulkan, menggolongkan, menganalisa dan menginterpretasikan data sehingga dapat di peroleh.

Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam mendeskripsikan adalah sebagai berikut:

- a. Mengumpulkan data formulir dan pencatatan yang digunakan dalam perusahaan dalam pengelolaan pesanan pelanggan yaitu faktur, surat pengiriman barang, faktur pajak, bukti bank masuk, bukti kas masuk catatan yang digunakan jurnal penjualan, kartu piutang, kartu persediaan, kartu gudang, yang digunakan oleh PT Traktor Nusantara.
- b. Menganalisa data yaitu didalam pengelolaan data akuntansi dokumen atau formulir digolongkan menjadi dua macam yaitu dokumen sumber dan dokumen pendukung. Dokumen sumber dipakai sebagai dasar pencatatan ke dalam jurnal atau buku pembantu sedangkan dokumen pendukung yang melampiri dokumen sumber sebagai bukti sahnya transaksi yang direkam dalam dokumen sumber. Pengelolaan informasi pesanan pelanggan juga berperan terhadap proses pengawasan persediaan oleh bagian persediaan.

²²Jadongan Sijabat, **Op.Cit.** hal.82

- c. Menarik Kesimpulan atas masalah yang terjadi dari hasil analisis untuk mengetahui penyebab terjadinya masalah yang ada pada PT Traktor Nusantara Cabang Medan.