

Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Penjualan Sepeda Motor Honda di Dealer Astra Motor Bayah Banten

Muhammad Rifki Alfarisi^{1*}, Darmo H Suwiryo², Sulaeman³

¹²³ Universitas Muhammadiyah Sukabumi, Indonesia

rifkialfa0001@gmail.com^{1*}, darmo1959@gmail.com², sulaeman1342@ummi.ac.id³

Alamat: Jl. R. Syamsudin, S.H. No. 50, Cikole, Kec. Cikole, Kota Sukabumi, Jawa Barat, 43113

Korespondensi penulis: rifkialfa0001@gmail.com

Abstract. Muhammad Rifki Alfarisi (2030611003) Muhammadiyah University of Sukabumi Analysis of Internal Control Systems in increasing Honda Motorcycle Sales at the Astra Motor Bayah Banten Dealer (Supervisor Dr. Darmo H Suwiryo, M.M. and Sulaeman, S.E., M.Si.) Every company needs to have an effective internal control system so that the company continues to develop and be stable. Internal control aims to provide security guarantees for the elements within the company. A good sales system is if internal control can be implemented well and controlled according to the criteria determined by management. Such as environmental control, supervision, information and communication, risk assessment, and also control activities. The type of research used by the author is a qualitative descriptive method, the data processed is data obtained from interviews and unstructured observations which will be analyzed qualitatively and described in descriptive form. The internal control system at the Astra Motor Bayah Banten Dealer has implemented and succeeded in the principles of internal control theory (COSO). However, the organizational structure at the Astra Motor Bayah Banten Dealer is not yet in accordance with the theory of (COSO) because the separation of duties is still not effective and there are no security personnel such as security. The Astra Motor Bayah dealer needs to improve the organizational structure by reducing overlapping duties and ensuring a clear separation of responsibilities to increase the effectiveness of internal control. Additional security personnel, considering the high value of goods and existing security risks, it is recommended to immediately add security personnel at the dealer. This will help reduce the risk of losing goods and money due to criminal acts by outside parties.

Keywords: Internal, System, Sales

Abstrak. Muhammad Rifki Alfarisi (2030611003) Universitas Muhammadiyah Sukabumi Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam meningkatkan Penjualan Sepeda Motor Honda di Dealer Astra Motor Bayah Banten (Pembimbing Dr. Darmo H Suwiryo, M.M. dan Sulaeman, S.E., M.Si.) Setiap perusahaan perlu memiliki sistem pengendalian internal yang efektif supaya perusahaan terus berkembang dan stabil, pengendalian internal bertujuan untuk memberi jaminan keamanan bagi unsur-unsur yang ada dalam perusahaan. Sistem penjualan yang baik apabila pengendalian internal dapat terlaksana dengan baik dan terkendalikan sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan oleh pihak manajemen. Seperti pengendalian lingkungan, pengawasan, informasi dan komunikasi, penilaian risiko, dan juga aktivitas pengendalian. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif kualitatif, data yang diolah adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi tidak terstruktur yang akan dianalisis secara kualitatif dan diuraikan dalam bentuk deskriptif. Sistem pengendalian internal di Dealer Astra Motor Bayah Banten telah menerapkan dan berhasil prinsip pengendalian internal dari teori (COSO). Namun, secara struktur organisasi di Dealer Astra Motor Bayah Banten belum sesuai dengan teori dari (COSO) karena pemisahan tugas masih belum efektif dan tidak adanya personel keamanan seperti security. Dealer Astra Motor Bayah perlu memperbaiki struktur organisasi dengan mengurangi tumpang tindih tugas dan memastikan pemisahan tanggung jawab yang jelas untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal. Penambahan personel keamanan, mengingat nilai barang yang tinggi dan risiko keamanan yang ada, disarankan untuk segera menambahkan personel keamanan (security) di dealer. Hal ini akan membantu dalam mengurangi risiko kehilangan barang dan uang akibat tindakan kriminal oleh pihak luar.

Kata kunci: Internal, Sistem, Penjualan

1. LATAR BELAKANG

Persaingan dalam dunia bisnis pada era saat ini atau era digital sangatlah unik karena persaingan terpengaruh oleh dampak teknologi dan globalisasi yang terus berkembang dan meningkat. Saat ini dunia bisnis dalam perkembangannya begitu pesat dan persaingannya begitu ketat. Perusahaan diartikan sebagai sebuah entitas yang dibentuk oleh satu atau sekelompok orang untuk menjalankan sebuah aktivitas komersil atau bisnis dan tentunya bertujuan untuk menghasilkan keuntungan dengan memenuhi kebutuhan dan keinginan pasar. Sebagian besar individu atau penggiat usaha dalam menjalankan perusahaannya tentu tidaklah mudah, dalam perusahaan dagang maupun perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa tentu setiap masing – masingnya memiliki kompetitor atau pesaing yang handal. Bersamaan dengan perkembangan teknologi yang sangat pesat ini tentunya para penggiat usaha diharuskan menyadari dan memahami terhadap teknologi, karena jika acuh atau tidak mengikuti perkembangan teknologi maka perusahaan kemungkinan akan tertinggal dan tidak stabil. Perusahaan jasa akan kalah dalam bidang promosi atau implementasinya, dan perusahaan dagang akan mengalami penurunan dalam bidang penjualannya. Oleh karena itu, perubahan secara berkala akan terus terjadi agar perusahaan tetap stabil dan terus menyesuaikan dengan perkembangan zaman.

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, setiap perusahaan diharuskan untuk selalu melakukan inovasi dan peningkatan dalam berbagai aspek operasionalnya. Salah satu elemen kunci yang tidak bisa diabaikan adalah sistem pengendalian internal. Sistem pengendalian internal yang baik merupakan tulang punggung bagi perusahaan dalam menjaga stabilitas dan keandalannya dalam menjalankan operasional sehari-hari. Dalam konteks ini, pengendalian internal tidak hanya berfungsi untuk menjaga aset dan mengurangi risiko kecurangan, tetapi juga untuk meningkatkan efektivitas berbagai proses bisnis, termasuk penjualan.

Dalam perusahaan manufaktur khususnya perusahaan penjualan barang jadi, strategi yang cerdas diharuskan ada dan mencakup ke berbagai aspek perusahaan, terutama dalam bidang penjualan. Karena ketika penjualan tidak menggunakan strategi yang efektif maka yang akan terjadi perusahaan akan kalah saing oleh kompetitor yang menggunakan strategi penjualan secara efektif. Penjualan merupakan salah satu aktivitas bisnis yang paling krusial karena berhubungan langsung dengan pendapatan dan kelangsungan hidup perusahaan. Di industri otomotif, khususnya dalam penjualan sepeda motor, persaingan sangat ketat dengan banyaknya pemain di pasar yang menawarkan berbagai jenis dan model sepeda motor. Dalam

situasi ini, perusahaan dituntut untuk tidak hanya menghasilkan produk yang berkualitas, tetapi juga memastikan bahwa proses penjualan berjalan secara efisien dan efektif.

Menurut (Chandra, 2023) penjualan memiliki peranan krusial dalam operasional bisnis perdagangan. Jika penjualan rendah, hal itu akan berdampak langsung pada pendapatan perusahaan. Ini disebabkan oleh pentingnya penjualan dalam menciptakan pendapatan bagi perusahaan. Pada dasarnya penjualan akan efektif apabila pengendaliannya juga efektif, maka disini adalah peran dari sistem pengendalian internal perusahaan sangat dibutuhkan. Sistem pengendalian internal terhadap penjualan produk menjadi satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan bagi perusahaan manufaktur, karena sistem pengendalian internal terhadap penjualan dirancang untuk memastikan bahwa seluruh proses terkait penjualan berjalan sesuai dengan standar dan kebijakan perusahaan yang ditetapkan. Beberapa komponen penting seperti pengendalian persetujuan untuk memastikan bahwa penjualan hanya dilakukan setelah mendapatkan persetujuan yang tepat, seperti mendapatkan persetujuan dari pihak manajemen atau persetujuan kredit yang sesuai. Komponen lainnya seperti verifikasi konsumen atau pembeli, kontrol terhadap persediaan barang dan pemisahan tugas yang artinya setiap komponen atau departemen perusahaan memiliki tugas dan fungsinya masing – masing sehingga dapat meminimalisir risiko yang tidak diinginkan terjadi, itu semua akan berjalan efektif apabila pengendalian internalnya sistematis.

Akhir tahun 2023, muncul isu viral mengenai rangka eSAF pada motor Honda. Banyak pengguna melaporkan bahwa rangka tersebut ternyata mudah mengalami karat dan keropos, meskipun motor belum digunakan dalam jangka waktu yang lama. Kabar ini menyebar dengan cepat di berbagai platform media sosial, memicu kekhawatiran di kalangan pemilik dan calon pembeli motor Honda. Para pengguna berbagi foto dan video yang menunjukkan kondisi rangka yang memprihatinkan, serta menceritakan pengalaman mereka terkait masalah ini. Tidak sedikit dari mereka yang merasa kecewa dan mengharapkan pihak Honda segera memberikan klarifikasi serta solusi yang memadai. Diskusi hangat pun terjadi di berbagai forum otomotif, dengan banyak yang mempertanyakan kualitas dan ketahanan rangka eSAF ini. Isu ini tidak hanya menarik perhatian para pengguna motor, tetapi juga komunitas otomotif secara luas, mengingat reputasi Honda sebagai salah satu produsen kendaraan yang terkenal dengan kualitas dan keandalannya.

Di Astra Motor cabang Bayah Banten dengan beredarnya isu tersebut, pada pertengahan tahun 2023 tepatnya bulan agustus hingga awal tahun 2024 tepatnya bulan Maret, Astra Motor Bayah Banten dari segi penjualannya pada akhir tahun 2023 mengalami penurunan dan pada awal tahun 2024 hingga sekarang mengalami fluktuasi, tentunya tidak

mencapai target penjualan. Isu yang beredar sebetulnya sudah bisa diatasi, akan tetapi Astra Motor Bayah Banten masih berupaya dalam meningkatkan penjualan yang sebelumnya turun, karena penjualan masih belum stabil dan mengalami fluktuasi sedangkan target penjualan Astra Motor Bayah Banten perbulannya 300 unit.

Masalah pengendalian internal yang terjadi di Astra Motor Bayah Banten adalah stok barang yang tidak sesuai dengan jumlah permintaan pasar akibat penjualan belum stabil, kurangnya pemisahan tugas yang memadai seperti di bagian pencatatan transaksi. Kurangnya kontrol terhadap persediaan barang menyebabkan tidak sesuainya kebutuhan pasar dengan persediaan unit yang terus datang dari pusat. Dalam hal ini sistem pengendalian internal di Astra Motor Bayah Banten belum efektif sehingga mengakibatkan kegiatan operasional terutama pada penjualannya belum stabil, oleh karena itu upaya dalam pencapaian target penjualan harus terus dilakukan dan tentunya masalah sistem pengendalian internal yang terjadi di Astra Motor Bayah Banten harus segera diatasi.

2. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah : (1) Untuk menjelaskan penerapan sistem pengendalian internal pada Dealer Astra Motor Bayah Banten (2) untuk menjelaskan efektivitas penjualan sepeda motor honda di Dealer Astra Motor Bayah Banten dan (3) menganalisis sistem pengendalian internal dalam meningkatkan penjualan di Dealer Astra Motor Bayah Banten.

3. METODE PENELITIAN

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dealer Astra Motor Bayah yang beralamat di Jl. Raya Bayah-Cikotok Kp Ciwaru, RT.01/RW.08, Bayah Bar., Kec. Bayah, Kabupaten Lebak, Banten 42393. Penelitian ini berlangsung pada bulan Mei-Juni tahun 2024.

Jenis dan Sumber Data

Metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode deskriptif kualitatif. Data yang diolah berasal dari wawancara dan observasi tanpa struktur yang akan dianalisis secara kualitatif dan dijelaskan dalam bentuk deskriptif. Subjek atau informan dalam penelitian ini adalah Branch Head atau Kepala Cabang, AFSSO atau Kepala Bagian Administrasi, dan Sales Admin atau Admin Penjualan.

Instrumen Penelitian

Menurut (Sugiyono 2021, 293) dalam penelitian kualitatif (karena tidak melakukan pengukuran, tetapi eksplorasi untuk menemukan), maka yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti kualitatif sebagai human instrument, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

Teknik Analisis Data

a. Analisis Sebelum Di Lapangan

Menurut (Sugiyono 2021, 320) Dalam penelitian kualitatif, analisis data telah dilakukan sebelum peneliti melakukan penelitian lapangan dengan menganalisis data dari studi pendahuluan atau data sekunder untuk menetapkan fokus penelitian. Meskipun demikian, fokus penelitian tersebut masih bersifat sementara dan dapat berubah setelah peneliti memasuki dan berada di lapangan.

b. Analisis Selama dan Setelah Di Lapangan

Analisis data kualitatif yaitu suatu proses sistematis dalam merangkai, memahami, dan menafsirkan data yang bersifat deskriptif dalam memahami suatu fenomena. Berikut kegiatan dalam analisis data, yaitu:

- 1) Data Reductions (Reduksi Data), Menurut (Sugiyono 2021, 323) Reduksi data merupakan proses merangkum, memilah, serta memfokuskan pada hal-hal yang menjadi inti dan penting, dengan mencari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, serta memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data berikutnya, dan mencari data tambahan jika dibutuhkan.
- 2) Data Display (Penyajian Data), Menurut (Sugiyono 2021, 325) Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan bisa digunakan dalam bentuk uraian singkat, bagan, kategori yang saling berhubungan. Dengan menyajikan data, maka akan mudah untuk dipahami apa yang sedang terjadi.

c. Validasi Data

Untuk menguji validitas data yang sudah terkumpul, peneliti melakukan uji kredibilitas melalui proses triangulasi. Menurut (Sugiyono 2021, 315) Triangulasi dalam menguji kredibilitas ini mengacu pada proses pengecekan data dari berbagai sumber dengan beragam cara dan waktu yang berbeda. Dengan demikian terdapat tiga triangulasi yaitu:

- 1) Triangulasi Sumber, menurut (Sugiyono 2021, 315) untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda tetapi dengan teknik yang sama.
- 2) Triangulasi Teknik, menurut (Sugiyono 2021, 315) yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk memperoleh data dari sumber yang sama.
- 3) Triangulasi Waktu, menurut (Sugiyono 2021, 369) yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dalam waktu atau situasi yang berbeda.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Pengendalian Internal Dealer Astra Motor Bayah Banten

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi oleh penulis terkait dengan Sistem Pengendalian Internal yang ada di Dealer Astra Motor Bayah Banten didasarkan pada teori *Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO)* yang ditulis oleh (Wiratna Sujarweni 2023) dalam bukunya yakni terdiri dari lima unsur yaitu Lingkungan Pengendalian, Aktivitas Pengendalian, Penaksiran Risiko, Informasi dan Komunikasi, Pemantauan. Bentuk uraian akan dinarasikan sebagai berikut:

a. Lingkungan Pengendalian

Lingkungan pengendalian adalah sarana dan prasarana yang ada dalam organisasi atau perusahaan untuk menjalankan struktur pengendalian internal yang baik. Beberapa komponen yang mempengaruhi lingkungan pengendalian internal meliputi komitmen manajemen terhadap integritas dan nilai-nilai etika, di mana etika harus selalu ditanamkan dalam perusahaan dan pelanggaran etika dianggap sebagai penyimpangan serius. Selain itu, prinsip dan gaya operasional manajemen sangat penting, karena manajemen harus selalu menegakkan aturan dengan tegas dan memberikan sanksi bagi pelanggar. Komponen lainnya adalah struktur organisasi yang mendukung efektivitas pengendalian internal.

Branch Head atau kepala cabang mengatakan bahwa Dealer Astra Motor Bayah didirikan berdasarkan kondisi setempat, sumber daya manusia, dan penghasilan daerah yang memungkinkan untuk membuka dealer di daerah tersebut. Saat dealer ini terbentuk, semua karyawan yang mengisi berbagai posisi di perusahaan dipilih melalui seleksi ketat oleh Astra Motor Pusat, sehingga tidak ada karyawan yang dipekerjakan tanpa keahlian yang memadai atau berdasarkan koneksi pribadi.

Dealer Astra Motor Bayah memiliki kebijakan khusus yang ditetapkan oleh kepala cabang, yaitu tidak ada toleransi terhadap kecurangan oleh karyawan. Kebijakan ini menetapkan bahwa setiap karyawan yang melakukan kecurangan akan diberhentikan dari

perusahaan. Sebagai contoh, pernah terjadi kasus kecurangan oleh seorang karyawan di bidang salesman, dan karyawan tersebut langsung diberhentikan sesuai dengan kebijakan yang berlaku.

Dealer Astra Motor Bayah memiliki struktur organisasi yang sudah berjalan, namun masih belum efektif karena terdapat tumpang tindih tugas. Selain itu, dealer ini belum memiliki helper dan security yang bertugas menjaga keamanan perusahaan. Mengingat barang yang dijual memiliki nilai yang besar dan stok persediaan di gudang sangat banyak, ketiadaan security menjadi risiko yang signifikan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa meskipun Dealer Astra Motor Bayah telah memiliki struktur organisasi untuk pemisahan tugas, struktur tersebut masih belum berjalan secara efektif

b. Aktivitas Pengendalian

Aktivitas pengendalian mencakup tindakan-tindakan yang diatur dalam kebijakan, prosedur, dan standar, yang membantu manajemen dalam mengurangi risiko untuk memastikan tercapainya tujuan. Aktivitas ini dapat bersifat pencegahan dan pendeteksian, serta dapat diterapkan di semua tingkatan organisasi.

Di Dealer Astra Motor Bayah, telah diterapkan berbagai kebijakan dan prosedur untuk mengendalikan aktivitas operasional perusahaan. Meskipun pemisahan tanggung jawab fungsional sudah diterapkan, efektivitasnya masih terhambat oleh double jobdesk akibat kekurangan karyawan. Meskipun demikian, langkah ini tetap diharapkan dapat memperkuat aktivitas pengendalian di Dealer Astra Motor Bayah untuk mencegah terjadinya kecurangan.

Aktivitas pengendalian otorisasi berupa pemberian wewenang di Dealer Astra Motor Bayah sudah diterapkan oleh Branch Head atau kepala cabang. Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Cabang bahwa di Dealer Astra Motor Bayah dibawah Branch Head terdapat tiga bagian yaitu ada H1 sebagai Kepala Penjualan, H2 sebagai Kepala Bengkel, dan H3 sebagai Kepala Administrasi dan pemberian wewenang tersebut sepenuhnya diberikan seperti pengambilan keputusan dari setiap kepala bagian, tanpa ada campur tangan dari kepala cabang. Tugas dari kepala cabang hanya memantau dan menerima laporan dari kepala bagian.

c. Penaksiran Risiko

Dealer Astra Motor Bayah Banten telah efektif dalam penaksiran risiko, terutama dalam persaingan dengan perusahaan sejenis yang ada di Bayah seperti Kawasaki dan Yamaha. Dealer Astra Motor Bayah berani menargetkan penjualan mereka pertahun 3000 unit dan dibagi perbulan target penjualan mencapai 300 unit. Dealer Astra Motor Bayah berani mempertanggung jawabkan target penjualan tersebut dan mengetahui apabila penjualan tidak tercapai maka stok barang akan terus menumpuk

Dealer Astra Motor Bayah Banten telah menerapkan seluruh kinerja komponen menggunakan komputer atau aplikasi, dan dipastikan tidak ada satupun komponen yang masih menggunakan teknik manual dari operasionalnya, karena Dealer Astra Motor Bayah mengetahui bahwa kinerja manual itu berakibat lelet dan kurang efektif

Penaksiran risiko sudah diterapkan oleh Dealer Astra Motor Bayah Banten, akan tetapi belum bisa dikatakan sudah efektif karena Dealer Astra Motor Bayah Banten tidak mempunyai Security yang bertugas untuk menjaga lingkungan dealer. Jika misalnya uang hilang karena dicuri oleh karyawan, maka bisa langsung ditindak oleh bagian AFSSO atau HRD dan Kepala Cabang, akan tetapi jika ada unit hilang atau uang hilang karena dicuri oleh bukan karyawan atau orang asing, maka hal yang untuk mengantisipasinya adalah Security, akan tetapi di Dealer Astra Motor Bayah Banten tidak memilikinya.

d. Informasi dan Komunikasi

Dealer Astra Motor Bayah Banten telah memiliki sistem informasi yang dirancang dan berjalan efektif seperti dari masing-masing komponen memiliki sistem aplikasi yang nantinya bisa terhubung dan diakses oleh manajemen puncak. Seperti aplikasi PSS dan NMS yaitu aplikasi tersebut dikhususkan untuk bagian penjualan dan digunakan oleh Counter Sales dan Salesman, aplikasi tersebut langsung terhubung ke bagian AFSSO atau Administrasi Penjualan

e. Pemantauan

Pada Dealer Astra Motor Bayah Banten telah dilakukan pemantauan oleh pimpinan perusahaan secara langsung dan berjalan efektif. Selain itu, dealer ini juga diawasi oleh tim audit internal yang memeriksa setiap aktivitas di perusahaan secara rutin setiap tiga bulan. Pemantauan yang konsisten ini memastikan bahwa semua operasi di Dealer Astra Motor Bayah berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan terus meningkatkan kualitas layanan.

Sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh Dealer Astra Motor Bayah Banten mengacu pada teori yang diambil oleh penulis secara keseluruhan sudah dijalankan sejak perusahaan tersebut pertama kali dibangun, hal ini dikarenakan pimpinan cabang dari awal terbentuk hingga sekarang masih dengan orang yang sama dan kebijakan yang diterapkan berjalan efektif hingga sekarang. Peraturan dan kebijakan dari kepala cabang hingga sekarang berjalan dengan efektif, tidak ada toleransi bagi karyawan yang melakukan tindak kecurangan, apabila terjadi maka karyawan akan langsung diberhentikan dan hal itu pernah terjadi di Dealer Astra Motor Bayah. Dari peristiwa tersebut diartikan bahwa kebijakan yang dibuat oleh perusahaan tidak semata hanya kebijakan, tetapi juga dilaksanakan.

Struktur organisasi pada Dealer Astra Motor Bayah Banten sudah diterapkan meskipun dalam prakteknya pemisahan tugas masih belum efektif karena salah satu bagian di H3 atau

bagian Administrasi Penjualan ada beberapa komponen yang masih tumpang tindih dalam pelaksanaan kerjanya. Hal tersebut sebetulnya tidak terlalu berpengaruh di Dealer Astra Motor Bayah Banten, karena karyawan pun menyanggupi terhadap kebijakan tersebut dan aktifitas operasional tetap berjalan efektif. Meskipun begitu, jika mengacu pada teori yang digunakan penulis, hal tersebut tidak dibenarkan karena jika tidak ada pemisahan tugas maka akan meningkatkan potensi stress kerja meningkat pada karyawan.

Efektivitas Penjualan di Dealer Astra Motor Bayah Banten

Penjualan di Dealer Astra Motor Bayah, Banten, telah berjalan dengan sangat efektif dan sesuai dengan prosedur yang diterapkan oleh Astra Motor Pusat. Setiap transaksi, baik itu tunai maupun kredit, dilakukan dengan transparansi yang tinggi dan mengikuti standar operasional yang ketat. Sistem penjualan yang diterapkan memastikan bahwa pelanggan mendapatkan informasi yang jelas dan akurat mengenai produk yang ditawarkan, termasuk harga, spesifikasi, dan opsi pembiayaan. Selain itu, staf penjualan telah dilatih dengan baik untuk memberikan pelayanan yang ramah dan profesional, sehingga menciptakan pengalaman berbelanja yang memuaskan bagi setiap pelanggan.

Dealer Astra Motor Bayah juga terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan penjualan melalui berbagai inisiatif. Program pelatihan berkala bagi karyawan, audit internal yang dilakukan setiap tiga bulan sekali, dan pemantauan langsung oleh pimpinan perusahaan memastikan bahwa semua prosedur penjualan dipatuhi dengan ketat. Khusus untuk penjualan kredit, dealer ini bekerja sama dengan berbagai lembaga pembiayaan terpercaya untuk memberikan kemudahan dan keamanan bagi pelanggan. Dengan komitmen terhadap kualitas dan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan oleh Astra Motor Pusat, Dealer Astra Motor Bayah mampu mempertahankan performa penjualan yang optimal dan kepercayaan dari pelanggan.

Analisis Sistem Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Penjualan di Dealer Astra Motor Bayah Banten

Lingkungan pengendalian di Dealer Astra Motor Bayah Banten sangat dipengaruhi oleh komitmen manajemen terhadap integritas dan nilai-nilai etika yang tinggi. Komitmen ini mencakup kebijakan tidak ada toleransi terhadap kecurangan, yang diberlakukan secara tegas. Selain itu, seleksi karyawan yang ketat dari Astra Motor Pusat memastikan bahwa hanya individu yang kompeten dan berintegritas yang dipekerjakan. Meskipun struktur organisasi sudah diterapkan, masih ada tumpang tindih tugas yang mengindikasikan bahwa pemisahan

tanggung jawab belum sepenuhnya efektif. Ketiadaan helper dan security juga menjadi faktor risiko yang perlu diatasi untuk memperkuat lingkungan pengendalian dan keamanan perusahaan.

Dealer Astra Motor Bayah telah mengimplementasikan berbagai kebijakan dan prosedur pengendalian aktivitas operasional yang mencakup otorisasi dan pemisahan tanggung jawab. Branch Head memberikan wewenang penuh kepada kepala bagian untuk mengambil keputusan, sementara ia sendiri hanya memantau dan menerima laporan. Namun, adanya double jobdesk karena kekurangan karyawan menunjukkan bahwa efektivitas aktivitas pengendalian masih perlu ditingkatkan. Meskipun demikian, kebijakan otorisasi dan pemisahan tanggung jawab tetap membantu dalam mengurangi risiko kecurangan dan memastikan bahwa tujuan operasional tercapai.

Penaksiran risiko di Dealer Astra Motor Bayah dilakukan dengan mempertimbangkan persaingan dengan dealer lain seperti Kawasaki dan Yamaha, serta menargetkan penjualan tahunan sebanyak 3000 unit. Dealer ini telah mengadopsi sistem komputerisasi untuk semua komponen operasionalnya, sehingga mengurangi risiko akibat penggunaan teknik manual yang kurang efektif. Namun, ketiadaan security menjadi risiko signifikan yang belum diatasi, terutama terkait keamanan stok barang dan uang. Untuk meningkatkan efektivitas penaksiran risiko, dealer perlu mempertimbangkan penambahan personel keamanan.

Dealer Astra Motor Bayah telah menerapkan sistem informasi yang efektif, memungkinkan setiap komponen perusahaan untuk terhubung dan diakses oleh manajemen puncak. Aplikasi khusus seperti PSS dan NMS memfasilitasi bagian penjualan untuk bekerja secara efisien dan terintegrasi dengan administrasi penjualan. Sistem informasi yang baik ini mendukung komunikasi yang jelas dan akurat antara berbagai bagian dalam dealer, memastikan bahwa informasi penting dapat diakses dan digunakan untuk pengambilan keputusan yang tepat waktu.

Pemantauan di Dealer Astra Motor Bayah dilakukan secara rutin oleh pimpinan perusahaan dan tim audit internal setiap tiga bulan sekali. Pemantauan ini memastikan bahwa semua operasi berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan dan memungkinkan perbaikan terus-menerus dalam layanan dan operasional dealer. Pengawasan yang konsisten juga membantu dalam mengidentifikasi dan menangani potensi masalah sebelum menjadi isu besar, menjaga kinerja penjualan tetap optimal.

Sistem pengendalian internal di Dealer Astra Motor Bayah Banten memainkan peran penting dalam meningkatkan penjualan. Komitmen terhadap integritas, kebijakan ketat terhadap kecurangan, pemantauan rutin, dan sistem informasi yang terintegrasi semuanya

berkontribusi terhadap efektivitas operasional dan penjualan. Namun, ada beberapa area yang masih memerlukan perbaikan, seperti pemisahan tanggung jawab yang lebih efektif dan penambahan personel keamanan. Dengan mengatasi kelemahan ini, Dealer Astra Motor Bayah dapat lebih meningkatkan kinerja penjualannya dan mempertahankan kepercayaan pelanggan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

- a. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengendalian internal yang diterapkan oleh Dealer Astra Motor Bayah Banten, dapat disimpulkan bahwa dealer ini telah berhasil menerapkan prinsip-prinsip pengendalian internal yang diadaptasi dari teori Committee of Sponsoring Organization of The Treadway Commission (COSO). Lingkungan pengendalian di dealer ini sangat dipengaruhi oleh komitmen terhadap integritas dan etika yang tinggi, yang diterapkan melalui kebijakan tidak ada toleransi terhadap kecurangan. Aktivitas pengendalian sudah diterapkan dengan baik meskipun masih terdapat kendala dalam pemisahan tugas akibat kekurangan karyawan. Penaksiran risiko telah dilakukan dengan baik, namun kekurangan personel keamanan masih menjadi masalah yang harus diatasi. Dealer ini juga telah menerapkan sistem informasi yang efektif untuk mendukung komunikasi dan operasional yang efisien. Pemantauan yang konsisten oleh pimpinan dan tim audit internal membantu memastikan bahwa semua prosedur dijalankan sesuai standar yang ditetapkan.
- b. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Dealer Astra Motor Bayah Banten telah menerapkan sistem informasi yang efektif untuk mendukung operasional dan komunikasi yang efisien, serta melakukan pemantauan rutin oleh pimpinan dan tim audit internal setiap tiga bulan sekali. Hal ini memastikan bahwa operasi berjalan sesuai standar yang ditetapkan dan membantu dalam perbaikan terus-menerus.
- c. Ketiadaan personel keamanan (security) menjadi risiko signifikan yang belum diatasi, terutama terkait keamanan stok barang dan uang. Selain itu, kekurangan karyawan menyebabkan adanya double jobdesk yang menghambat efektivitas aktivitas pengendalian. Penambahan tenaga kerja di posisi krusial diperlukan untuk mengatasi masalah ini.

Saran

- a. Dealer Astra Motor Bayah perlu memperbaiki struktur organisasi dengan mengurangi tumpang tindih tugas dan memastikan pemisahan tanggung jawab yang jelas untuk meningkatkan efektivitas pengendalian internal. Penambahan tenaga kerja di posisi yang krusial seperti helper dan security juga diperlukan untuk mengurangi beban kerja ganda dan meningkatkan keamanan perusahaan.
- b. Penambahan personel keamanan, mengingat nilai barang yang tinggi dan risiko keamanan yang ada, disarankan untuk segera menambahkan personel keamanan (security) di dealer. Hal ini akan membantu dalam mengurangi risiko kehilangan barang dan uang akibat tindakan kriminal oleh pihak luar.
- c. Sistem informasi yang ada harus terus dikembangkan dan diperbarui agar selalu sesuai dengan kebutuhan operasional dan mampu memberikan informasi yang akurat dan tepat waktu. Integrasi antara berbagai aplikasi harus ditingkatkan untuk memastikan kelancaran aliran informasi di seluruh bagian dealer.
- d. Pemantauan rutin harus terus dilakukan dengan evaluasi yang mendalam untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Dealer harus memastikan bahwa tim audit internal berfungsi secara efektif dalam mengawasi operasional dan memberikan rekomendasi yang tepat.

DAFTAR REFERENSI

- Chandra, F., & A An Arief Jusuf. (2023). Analisis Sistem Pengendalian Internal Atas Penjualan Kredit Pada Ud. Surya Agung Di Surabaya. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 3(3), 555–564. <https://doi.org/10.53625/jirk.v3i3.6331>
- Sugiyono. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA.