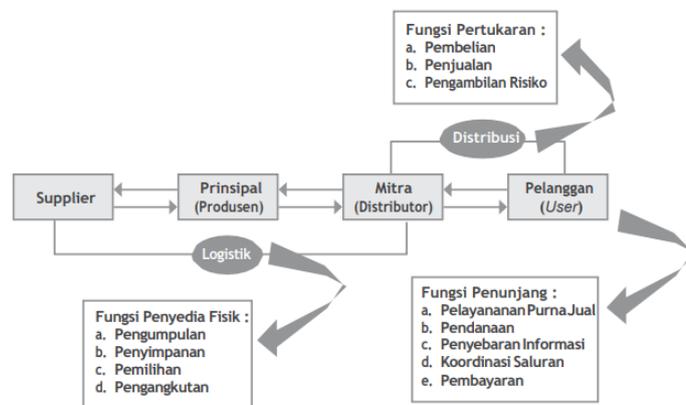


BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

PT XYZ merupakan perusahaan distributor utama dari produk kosmetik yang diproduksi oleh salah satu perusahaan kosmetik besar di Indonesia. Perannya sebagai distributor utama menjadi kunci keberlangsungan tersalurnya produk dari produsen ke konsumen, maka dari itu PT XYZ berupaya memberikan yang terbaik demi terwujudnya visi dan misi serta tujuan yang ditetapkan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), distribusi adalah penyaluran (pembagian, pengiriman) kepada beberapa orang atau beberapa tempat pengertian lain juga distribusi merupakan aktivitas penjualan dan pengiriman produk dari produsen ke konsumen. Sedangkan definisi mengenai Manajemen distribusi merupakan sebuah strategi perencanaan, mengorganisasi, mengoperasikan dan mengawasi dalam pengembangan saluran distribusi untuk mencapai tujuan perusahaan (Suryanto, M. 2016).



Gambar I. 1 Proses Distribusi

(Suryanto, M. 2016)

Aktivitas utama di PT XYZ merupakan proses penjualan yang dimana produk dari pabrik (*supplier*) dapat tersalurkan dengan baik dan sesuai hingga ke tangan konsumen. PT XYZ sebagaimana gambar diatas memiliki fungsi pertukaran yaitu pembelian dengan melakukan transaksi pembelian ke supplier, penjualan yang dilakukan ke konsumen untuk memindahkan suatu produk dari produsen ke

konsumen dan pengambilan risiko. Pada kenyataannya risiko tetap terjadi meskipun penyebabnya ada pada internal perusahaan yang mengakibatkan produk tersebut tidak tersalurkan secara tepat. Risiko perusahaan merupakan kegiatan yang berdampak merugikan perusahaan dalam waktu tertentu.

Salesman adalah peran yang menjadi kunci tersalurnya produk tersebut hal tersebut dikarenakan *salesman* memiliki tanggung jawab serta *jobdesk* untuk melakukan penawaran dan penjualan produk untuk memenuhi target perusahaan. PT XYZ memberikan target penjualan yang dimana setiap bulannya *salesman* memiliki tugas menjual produk guna mencapai target yang telah ditentukan oleh perusahaan. Akan tetapi dari hasil wawancara dengan *supervisor*, PT XYZ pernah mengalami kerugian besar sehingga target tidak tercapai. Disebutkan bahwa alasan tersebut karena adanya tindakan kecurangan (*fraud*) yang dilakukan oleh *salesman*. Berdasarkan aktivitas yang ada dan dipaparkan dalam wawancara oknum *salesman* melakukan *fraud* dengan cara melakukan pemalsuan bon pembelian konsumen (bon fiktif). Bon pembelian yang seharusnya diisi sesuai keinginan calon pembeli tetapi pada kegiatan ini oknum *salesman* melakukan pengisian bon tersebut sesuai kehendak *salesman* itu sendiri yang dimana bon tersebut nantinya akan diberikan kepada pihak perusahaan untuk diproses pemesanannya hingga barang diterima. Akibat adanya kecurangan tersebut perusahaan mengalami kerugian karena barang yang sudah keluar seharusnya dibayarkan sesuai dengan tempo waktu yang sudah ditentukan, tetapi pada permasalahan ini barang tidak diterima oleh konsumen melainkan oleh *salesman* yang nanti dia jual untuk keuntungan pribadi. Setelah jatuh tempo *salesman* melakukan pembayaran menggunakan uang pembayaran dari konsumen lain sehingga setelah beberapa bulan tagihan tersebut meningkat dan menimbulkan kerugian bagi perusahaan. Berikut merupakan data kerugian yang pernah terjadi karena adanya kecurangan bon fiktif oleh *salesman*.

Tabel I. 1 Daftar Kerugian PT XYZ Tahun 2019

Nama Sales/Tagihan	Target Januari – Maret	Sisa Tagihan	Target April - Juni	Sisa Tagihan	Target Juli – September	Sisa Tagihan	Total
MD	646.842.531	0	670.889.853	0	486.744.063	0	
SP	1.601.474.351	0	1.933.366.342	0	1.794.289.367	0	
RH	797.898.421	0	747.692.273	-3.163.680	805.885.012	0	
IY	2.336.058.151	0	2.615.530.541	-14.136.000	1.952.808.609	0	
YA	712.408.354	0	650.956.334	0	431.803.792	0	
ER	665.675.667	-4.377.600	584.830.271	-26.113.568	74.565.280	-74.565.280	
Total Target	6.760.357.475		7.203.265.614		5.546.096.123		19.509.719.212
Total Sisa Pembayaran		-4.377.600		-43.413.248		-74.565.280	-122.356.128

Berdasarkan tabel kerugian 1.1 terdapat kerugian sebesar Rp122.356.128 itu berarti target yang terpenuhi hanya Rp19.312.797.804 dari total target perusahaan yaitu sebesar Rp19.435.153.932. Hal tersebut diakibatkan karena adanya *fraud* yang dilakukan oleh *salesman* ER pada tabel tagihan. Sedangkan tagihan lain yang belum terbayarkan oleh *salesman* lain dikarenakan oleh adanya tunggakan dan perpanjangan waktu pembayaran yang diminta oleh konsumen. Untuk lebih spesifik, data kerugian yang dilakukan oleh *salesman* ER ada pada tabel I.2 dibawah ini.

Tabel II. 1 Persentase Kerugian

Target Penjualan Sales ER		Pembayaran Tagihan	Sisa Tagihan	Persentase Kerugian
Januari - Maret	Rp665.675.667	Rp661.338.067	Rp4.337.600	
April - Juni	Rp584.830.271	Rp558.716.073	Rp26.113.568	
Juli - September	Rp74.565.280	Rp0	Rp74.565.280	
Total	Rp1.325.071.218	Rp1.220.054.770	Rp105.016.448	8%

Salesman ER melakukan kecurangan dengan membuat bon fiktif selama kurang lebih satu tahun dan kerugian yang dialami perusahaan mencapai Rp105.056.448, jumlah tersebut merupakan akumulasi dari tagihan yang belum terbayarkan saat penjualan *salesman* ER pada bulan Januari-September. Aktivitas ini berlangsung selama kurang lebih 9 bulan yang dimana dalam 1 bulan setiap salesman melakukan penjualan pada 6-8 toko yang berbeda. Kerugian yang diakibatkan tersebut mencapai 8% dari total target yang harus dipenuhi oleh *salesman* ER. Angka 8% kerugian yang diakibatkan terbilang cukup tinggi karena hal tersebut dilakukan oleh satu salesman yang dimana jika *risk fraud* tersebut dapat terjadi pada *salesman* lain dapat mengakibatkan kerugian yang cukup besar sehingga tidak hanya target yang tidak tercapai dan mengalami kerugian tetapi juga perusahaan tidak dapat mengorder atau memesan produk lagi ke *supplier*.

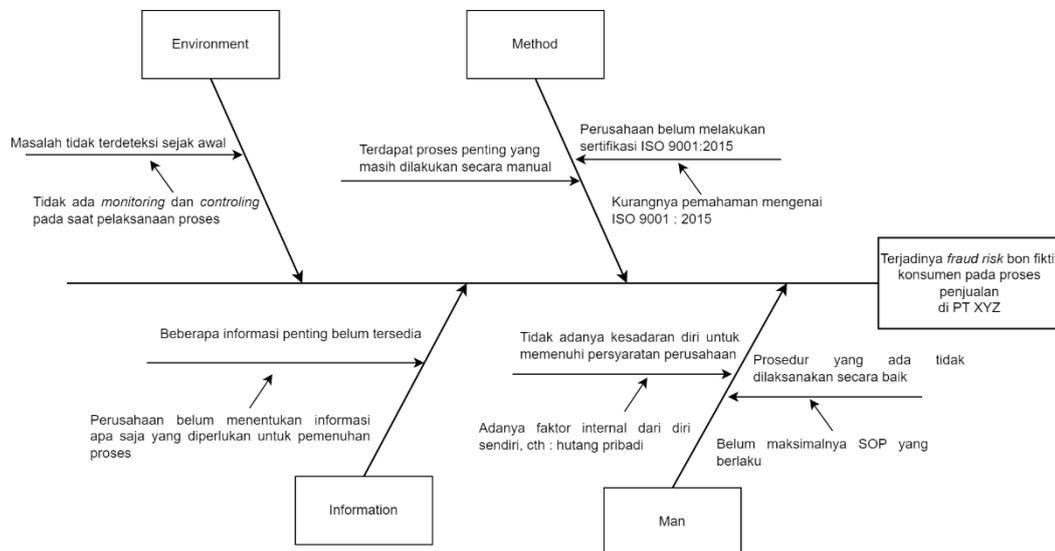
Pada kondisi aktual pelaksanaan proses distribusi dari awal masuk hingga terjual kembali masih terdapat ketidaksesuaian sesuai dengan persyaratan ISO 9001, PT XYZ sebagai perusahaan harus dapat mengetahui risiko dan peluang yang mungkin terjadi guna meraih peluang, mencegah, mengurangi dan dapat menangani risiko sesuai ISO 9001:2015. Hanya saja, PT XYZ belum menerapkan persyaratan-persyaratan yang telah ditetapkan oleh ISO 9001:2015.

ISO 9001:2015 merupakan standar internasional yang berfokus dalam bidang sistem manajemen mutu yang bertujuan untuk memberikan kepuasan sesuai yang diinginkan oleh pelanggan. Menurut Balai Besar Bahan dan Barang Teknik (B4T) Kementerian Indonesia yang tertera pada pencatatan daftar sertifikasi ISO 9001:2015 selama rentang 5 tahun yaitu tahun 2016 – 2020 hanya sebanyak 105 perusahaan yang mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2015 (B4T, 2022). Sedangkan menurut pencatatan dari Indonesia Stock Exchange terdapat 846 perusahaan tercatat yang ada di Indonesia (Indonesia Stock Exchange, 2023). Hal tersebut menunjukkan bahwa masih kurangnya kesadaran di Indonesia mengenai pengimplementasian ISO 9001:2015 di suatu perusahaan.

Dalam sebuah penelitian oleh (Wulandari, 2022) membahas mengenai penerapan audit berbasis risiko untuk mencegah dan mendeteksi *fraud* di perusahaan air minum Tirta Bumi Serasi menggunakan SMM ISO 9001:2015, hasil dari penelitian

tersebut menunjukkan bahwa langkah yang telah dilakukan sesuai dengan ISO 9001:2015 mampu mencegah dan mendeteksi terjadinya *fraud* yang ada di perusahaan tersebut hal ini dibuktikan dari hasil audit SPI bahwa tidak ditemukannya *fraud* untuk lima tahun kedepan. Maka dari itu ISO 9001:2015 dapat dijadikan pedoman dalam melaksanakan pencegahan dan penanganan *fraud* di perusahaan. Karena hal tersebut PT XYZ dapat menerapkan SMM ISO 9001:2015 sebagai standar berlangsungnya proses di perusahaan.

Terjadinya beberapa kekeliruan dan ketidak sesuaian proses distribusi di perusahaan diakibatkan adanya kendala dalam pengendalian proses di beberapa aktivitas distribusi, dimana terdapat beberapa *gap* dari kondisi aktual dengan *requirement* ISO 9001:2015 pada klausul 6.1 mengenai risiko dan peluang serta tidak adanya *risk management* yang berlaku sehingga tidak adanya pencegahan serta penanganan risiko yang terjadi di perusahaan. Selain itu, minimnya prosedur perusahaan dalam menangani risiko dan kesadaran aktor berdasarkan *requirements* ISO 9001:2015. Permasalahan tersebut disajikan lebih lanjut pada diagram *fishbone* di bawah ini.



Gambar I. 2 Diagram Fishbone

Dari gambar 1.2 di atas kita dapat lihat terjadinya *fraud risk* bon fiktif konsumen pada proses penjualan di PT XYZ yang tidak sesuai dikarenakan oleh empat faktor yang mempengaruhi yaitu *man*, *method*, *information* dan *environment*. Faktor pertama adalah *man*, faktor ini dipengaruhi beberapa alasan diantaranya adanya faktor internal pada karyawan itu sendiri salah satu contohnya adalah hutang pribadi dan tidak adanya kesadaran dari pelaku yang mengakibatkan pelaku melakukan segala cara untuk mengatasi masalahnya. Pengaruh lain adalah SOP yang berlaku belum dilaksanakan secara maksimal, sehingga menjadi peluang kecurangan tersebut mudah terjadi. Faktor berikutnya adalah *method*, alasan mengapa metode menjadi pengaruh terhadap *fraud risk* yaitu perusahaan masih melakukan proses penting seperti pemesanan pada konsumen masih secara manual sehingga sangat mudah untuk dibuat pemalsuan pemesanan, selain itu juga PT XYZ belum melakukan sertifikasi ISO 9001:2015 hal ini dikarenakan karyawan atau pelaksana pekerjaan di perusahaan belum memahami fungsi atau pentingnya penerapan ISO 9001:2015 terhadap perusahaan. Faktor selanjutnya ialah *information*, dimana hal ini didasari akibat beberapa informasi penting yang seharusnya menjadi acuan dan data validasi belum tersedia hal ini dikarenakan perusahaan belum menentukan informasi penting apa saja yang diperlukan untuk persyaratan pemenuhan proses. Faktor terakhir adalah *environment*, hal ini dipengaruhi oleh tidak adanya *monitoring* dan *controlling* dari orang yang bersangkutan terhadap proses yang berjalan sehingga kemunculan *fraud* yang terjadi tidak terdeteksi sedini mungkin.

I.2 Alternatif Solusi

Berdasarkan permasalahan yang ada pada *fishbone diagram* atau gambar 1.2, maka didapatkan beberapa alternatif solusi yang ditawarkan sebagai berikut :

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

Faktor	Akar Masalah	Alternatif Solusi
<i>Man</i>	Tidak adanya kesadaran diri untuk memenuhi persyaratan perusahaan	Perancangan RPS (Rencana Perjalanan Sales) dan KPI (<i>Key Performance Indicator</i>)
	Prosedur yang ada tidak dilaksanakan secara baik akibat dari belum maksimalnya SOP yang berlaku	Perancangan Prosedur Penjualan Barang
<i>Method</i>	Terdapat proses penting yang masih dilakukan secara manual	Perancangan Prosedur Penjualan
	Perusahaan belum melakukan sertifikasi ISO 9001:2015	Pembekalan materi dan <i>training</i> terkait implementasi ISO 9001:2015
<i>Information</i>	Beberapa informasi penting belum tersedia	Membuat formulir pendataan profil pembeli untuk memenuhi persyaratan konsumen
<i>Environment</i>	Tidak adanya <i>monitoring</i> dan <i>controlling</i> sehingga masalah tidak terdeteksi sejak dini	1. Prosedur <i>controlling</i> dan <i>monitoring</i> 2. Perancangan form <i>monitoring</i> dan <i>controlling</i> 3. Membuat bobot sanksi pelanggaran

I.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai permasalahan yang ada di PT XYZ, berikut merupakan rumusan masalah yang dapat dibahas dalam penelitian tugas akhir ini.

1. Bagaimana rancangan usulan guna mencegah terjadinya *fraud risk* (bon fiktif) pada proses penjualan di PT XYZ untuk memenuhi *requirement* ISO 9001:2015 klausul 6.1?

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah merancang dan juga memberikan solusi terhadap permasalahan *fraud risk* bon fiktif yang ada di PT XYZ berdasarkan *requirement* yang ada pada ISO 9001:2015 klausul 6.1.

I.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang dapat diperoleh dari tugas akhir ini adalah perusahaan dapat melakukan pencegahan mendeteksi sejak dini, memonitoring proses dan pemenuhan persyaratan yang berlaku untuk permasalahan yang terjadi terkait *fraud risk* bon fiktif dengan pemenuhan persyaratan berdasarkan ISO 9001:2015.

I.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang dilakukan dalam penyusunan tugas akhir ini sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan informasi yang ada pada perusahaan terkait permasalahan yang terjadi, informasi yang terdapat pada bab pendahuluan ialah kondisi aktual terkait ketidak sesuaian proses dimana terdapat *fraud risk* berupa bon fiktif yang berdampak merugikan perusahaan. Penggambaran akar masalah di visualisasikan dengan *fishbone diagram* yang dilengkapi dengan alternatif solusi dari setiap akar permasalahan. Kemudian dari informasi tersebut dirumuskan rumusan masalah dan tujuan akhir dari penulisan proposal ini serta dilengkapi manfaat dari penulisan proposal.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bagian ini berisikan literatur kerangka standar dan pemilihan teori kerangka perancangan yang berkaitan dengan topik permasalahan yang telah ditentukan untuk digunakan dalam penyelesaian permasalahan.

BAB III METODOLOGI PERANCANGAN

Pada bab ini menjelaskan sistematika perancangan solusi secara detail untuk menyelesaikan permasalahan yang ditentukan, meliputi proses pengumpulan data, perancangan solusi, verifikasi dan validasi serta penentuan batasan dan asumsi dari penyusunan tugas akhir ini.

BAB IV PERANCANGAN SISTEM TERINTEGRASI

Pada bab ini berisi pengumpulan data primer dan data sekunder. Setelah data terkumpul, data akan diidentifikasi *gap requirement* ISO 9001:2015, dan risiko yang ada. Selanjutnya hasil identifikasi tersebut dijadikan sebagai acuan untuk proses perancangan. Perancangan berupa rancangan prosedur dan usulan lain yang digunakan untuk mencegah terjadinya *fraud risk* bon fiktif oleh *salesman*. Hasil rancangan dilakukan analisis yang kemudian rancangan tersebut diverifikasi untuk melihat pemenuhan terhadap kebutuhan perusahaan.

BAB V VERIFIKASI DAN EVALUASI HASIL RANCANGAN

Pada bab ini dapat dilihat apakah hasil dari rancangan sudah memenuhi kebutuhan perusahaan atau belum. Jika rancangan telah tervalidasi maka dilakukan analisis rencana implementasi dari hasil rancangan. Validasi dilakukan menggunakan *form checklist* yang akan diberikan dan kemudian diisikan oleh perusahaan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisikan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang diberikan untuk PT XYZ guna memperbaiki

masalah yang ada dan peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian serupa.