



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

ANALISIS KODE ETIK AKUNTAN DALAM PENYAJIAN LAPORAN KEUANGAN PADA PT XYZ

Tiara Hadmanti¹, Dewi Ayu Sekaryanti², Iman Supriadi³

¹²³Prodi Akuntansi, STIE Mahardika Surabaya

Email: iman@stiemahardhika.ac.id

Abstract

As one of the important pillars of the business sector is profession must have a high moral commitment and usually all of this is stated in the form of special rules that serve as guidelines for everyone who develops the profession concerned. The object of this research is the ethics of the accountant profession in the presentation of financial statements at PT XYZ which is company engaged in the construction sector. There are several problems faced by construction entrepreneurs during the current pandemic, such as intense business competition between entrepreneurs, presentation of financial statements that must be in accordance with the target of shareholders both internal and external to the company, to unstable sales results that sometimes go up and down. , and besides that there are many internal and external factors that can affect the company's profit. From these problems, this construction company also involved manipulation of financial statements by PT XYZ. Therefore, it is necessary to have ethics and strategies in the accounting profession that will be the right solution to overcome these problems that arise. This study uses descriptive qualitative research methods. The method used is descriptive qualitative approach with data analysis techniques, then this research results in the formulation of an effective and efficient professional ethics strategy to develop business in this construction sector. The alternative strategy formulated is the ethics of accountants in the presentation of financial statements that are appropriate and in accordance with the regulations currently in force.

Keywords- Professional Business Ethics, Financial Statements, Accountants, Auditing Standards, Fraud Audits.

PENDAHULUAN

Setiap profesi yang menyediakan jasanya kepada masyarakat memerlukan kepercayaan yang harus dibangun dengan baik. Salah satu profesi yang dianggap profesional dan memegang peranan penting dalam ekonomi dan sosial adalah akuntan. Seorang akuntan memiliki peran besar dalam meningkatkan transparansi dan kualitas informasi keuangan. Akuntan merupakan salah satu profesi penting dalam bidang bisnis karena berkaitan dengan keuangan, oleh karena itu akuntan harus menerapkan etika profesi akuntansi yang ada. Etika profesi tersebut dikeluarkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), kode etik tersebut merupakan norma dan perilaku yang mengatur hubungan antara auditor dengan pelanggan, antara auditor dengan rekan kerja, dan dengan



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

masyarakat. Kode Etik Ikatan Akuntan Indonesia bertujuan menjadi pedoman dan aturan bagi semua anggota baik yang mencakup bisnis akuntan publik, di lingkungan bisnis, di lembaga pemerintah maupun dalam sektor pendidikan. Namun nyatanya hal tersebut melanggar kode etik profesi akuntan masih eksis di Indonesia. Kode etik ini memuat standar perilaku sebagai pedoman bagi seluruh auditor, Standar perilaku ini membentuk prinsip dasar dalam menjalankan praktiknya. Kewajiban menjalankan tanggung jawab profesi dengan bijaksana, penuh martabat, dan kehormatan adalah tugas dari auditor Dalam menerapkan kode etik ini auditor memperhatikan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Para akuntan publik terlebih lagi yang sudah professional, harusnya sudah paham mengenai penerapan kode etik dalam menjalani profesinya. Penerapan yang dilaksanakan terkadang berbanding terbalik dengan etika yang berlaku pada saat ini. Pelanggaran etika oleh para akuntan publik pada dasarnya adalah tindakan yang sengaja dilakukan dalam melawan kode etik yang sudah diatur oleh kode etik Ikatan Akuntan Indonesia yang berlaku. Para akuntan publik yang melanggar etika tersebut tidak menyadari bahwa semua yang dilakukan tersebut ada konsekuensinya. Mereka bahkan tidak memperdulikan hal tersebut karena memang tidak ada rasa tanggung jawab dan kejujuran dalam dirinya. Padahal setelah melakukan pelanggaran etika tersebut, para akuntan “ yang nakal “ akan dapat kehilangan pekerjaannya, terlebih lagi kehilangan kepercayaan masyarakat terhadapnya. Maka dari itu, memahami semua kode etik profesi para akuntan adalah hal penting kunci dari kualitas profesi mereka sebagai akuntan professional.

Etika (Yunani Kuno: "ethikos", yang berarti "dihasilkan dari kebiasaan") adalah studi tentang di mana dan bagaimana cabang utama filsafat nilai atau kualitas menjadi standar dan penilaian moral. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep seperti benar, salah, baik, buruk, dan tanggung jawab. Etika profesi akuntansi merupakan ilmu yang membahas tentang baik buruknya perilaku manusia, selama pikiran manusia dapat memahami pekerjaan akuntansi yang membutuhkan pelatihan dan pengetahuan khusus. Etika profesi akuntansi merupakan prinsip etika dalam melaksanakan aktivitas pendapatan dengan pengetahuan akuntansi profesional. Setiap profesi memiliki kode etik profesi yang harus diikuti. Begitu pula profesi akuntan juga memiliki kode etik. Dengan cara tersebut kita mengetahui etika akuntansi manajemen, etika akuntan publik dan etika akuntansi pemerintahan.

Menurut Kurtz (2008), strategi pemasaran adalah rencana keseluruhan perusahaan untuk menentukan pasar sasaran dan memuaskan konsumen dengan membentuk kombinasi elemen bauran pemasaran (yaitu produk, distribusi, promosi, dan harga). Strategi pemasaran merupakan salah satu bentuk perencanaan perusahaan pada bagian pemasaran untuk memperoleh hasil yang terbaik. Ruang lingkup strategi pemasaran sangat luas. Oleh karena itu, strategi pemasaran adalah proses yang dinamis dan inovatif dalam perencanaan dan pemasaran perusahaan, yang memperkenalkan produk dan layanan yang diberikan kepada konsumen untuk mencapai tujuan tertentu dan melibatkan semua risiko. Melalui metode tradisional dan modern, seperti pemasaran



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

digital.

Menurut Susiana dan Herawaty (2007) Kasus manipulasi data akuntansi ini sebenarnya tidak hanya pihak dari dalam perusahaan saja yang bertanggung jawab, tetapi pihak dari luar juga sangat berpengaruh. Eksternal auditor juga harus ikut bertanggung jawab terhadap banyaknya kasus-kasus manipulasi data akuntansi seperti ini. Menurut Association of Certified Fraud Examiners (ACFE), Fraud merupakan perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan sengaja untuk tujuan tertentu, seperti manipulasi atau memberikan laporan keliru kepada pihak lain. Aktivitas itu bisa dilakukan oleh oknum dari dalam atau luar perusahaan. Bertujuan untuk mendapatkan keuntungan pribadi atau kelompok yang merugikan pihak lain, baik secara langsung maupun tidak langsung.

METODE PENELITIAN

Penyusunan jurnal penelitian ini dilakukan pada PT XYZ yang berlokasi di kota Surabaya dengan posisi perusahaan bidang konstruksi. Bahan untuk melakukan penelitian adalah berupa angka-angka seperti laporan keuangan dan laporan laba rugi perusahaan. Sehingga sumber data dalam melakukan penelitian ini yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Wahyuni, S. (2019), data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Pada umumnya data dikumpulkan melalui instrument berupa kuesioner atau materi wawancara. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga yang menerbitkan dan mempublikasikannya. Dengan ini penelitiannya kami menggunakan metode studi pustaka sebagai sumber utama pengumpulan data. Objek dalam penelitian ini adalah proses manipulasi laporan keuangan PT XYZ. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis isi dengan teknik penelitiannya adalah kualitatif deskriptif. Teknik penelitian kualitatif dengan format deskriptif yaitu menjelaskan kondisi, berbagai situasi atau variable yang menjadi objek penelitian dengan menggambarkan data apa adanya kemudian menganalisisnya dengan kata-kata dan kalimat. Langkah - langkah yang dilakukan adalah: pengumpulan data melalui observasi, pengumpulan data secara wawancara dan pengumpulan data dengan studi kepustakaan. Sumber data penelitian ini kami dapatkan dengan bertanya langsung melalui staff akunting pada perusahaan PT XYZ.

HASIL PENELITIAN

Berikut terlampir beberapa prinsip yang menjadi dasar dari kode etik akuntansi, yaitu prinsipnya adalah diantaranya tanggung jawab profesional, dalam menjalankan tugasnya sebagai profesional, setiap anggota harus selalu menggunakan pertimbangan etis dan profesional dalam setiap aktivitasnya. Sebagai profesional, anggota memainkan peran penting dalam masyarakat. Konsisten dengan peran ini, anggota bertanggung jawab atas semua pengguna layanan profesional mereka. Selain itu ada kepentingan umum yang setiap anggota memiliki kewajiban untuk selalu bertindak dalam rangka melayani masyarakat, menghormati kepercayaan masyarakat dan



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

menunjukkan profesionalisme. Salah satu ciri utama profesi adalah penerimaan tanggung jawab publik. Kepentingan utama profesi akuntansi adalah membuat akuntan memahami bahwa layanan akuntansi diberikan pada tingkat pencapaian tertinggi berdasarkan persyaratan etika yang diperlukan untuk mencapai tingkat pencapaian tersebut. Adapun ada juga integritas yaitu untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan masyarakat, setiap anggota harus menjalankan tugas profesionalnya dengan integritas yang setinggi-tingginya. Integritas menuntut anggota untuk jujur dan terus terang, antara lain, tanpa mengorbankan kerahasiaan penerima. Pelayanan publik dan kepercayaan tidak boleh dihancurkan oleh kepentingan pribadi. Kejujuran dapat menerima kesalahan yang tidak disengaja dan perbedaan pendapat yang jujur, tetapi tidak dapat menerima penipuan atau mengabaikan prinsip. Begitu pula ada objektivitas yang bertujuan setiap anggota harus menjaga objektivitas dan tidak memiliki benturan kepentingan dalam memenuhi kewajiban profesionalnya. Objektivitasnya adalah kualitas memberikan nilai atas layanan yang diberikan oleh anggota. Prinsip objektivitas menuntut anggota bersikap adil, tidak memihak, berakal sehat, bebas prasangka atau prasangka, dan tidak memiliki konflik kepentingan atau di bawah pengaruh pihak lain. Selain itu ada juga kompetensi dan kepedulian profesional, setiap anggota harus berhati-hati, kompeten dan rajin dalam memberikan layanan yang profesional, serta berkewajiban untuk menjaga ilmunya. Ini juga memiliki tingkat keterampilan profesional yang diperlukan untuk memastikan bahwa pelanggan atau pemberi kerja mendapat manfaat dari layanan dan teknologi profesional paling canggih. Artinya, anggota berkewajiban memberikan layanan profesional untuk kepentingan pengguna layanan dan konsisten dengan tanggung jawab profesionalnya kepada publik. Adapun kerahasiaan juga mempunyai prinsip menghormati kerahasiaan informasi yang diperoleh dalam rangka memberikan layanan profesional, dan informasi tersebut tidak boleh digunakan atau diungkapkan tanpa persetujuan, kecuali ada hak atau kewajiban profesional atau hukum untuk mengungkapkan informasi tersebut. Akuntan wajib menghormati kerahasiaan informasi tentang klien atau pemberi kerja yang diperoleh melalui layanan profesional mereka. Bahkan jika hubungan antara anggota dan pelanggan atau penyedia layanan telah berakhir, kewajiban kerahasiaan tetap berlanjut. Begitu juga perilaku profesional setiap anggota harus selalu menjaga reputasi profesional yang baik dan menghindari tindakan yang dapat merusak reputasi profesional. Kewajiban untuk menghindari perilaku yang merusak reputasi industri harus dipenuhi untuk mencerminkan tanggung jawabnya kepada penerima layanan, pihak ketiga, anggota lain, karyawan, pemberi kerja, dan masyarakat. Serta standar teknis pada setiap kegiatan harus sesuai dengan standar teknis dan standar profesional yang relevan. Sesuai dengan pengetahuan profesional dan sikap kehati-hatiannya, mereka berkewajiban melakukan pendistribusian kepada penerima layanan, selama pendistribusiannya sesuai dengan prinsip kelengkapan dan objektivitas. Standar teknis dan standar profesional yang harus ditaati anggota adalah standar yang dikeluarkan oleh Ikatan Akuntan Indonesia. Internasional Federation of Accountants, badan pengatur, dan pengaturan perundang-undangan yang relevan. Kode etik tersebut harusnya dilaksanakan para



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

akuntan dengan penuh tanggung jawab, karena profesi tersebut juga ada petanggung jawabannya dengan manusia dan dengan Tuhan pastinya. Penerapan yang dilaksanakan dalam perusahaan PT XYZ dalam menyajikan laporan keuangan harusnya sesuai dengan benar sesuai standar operasional yang berlaku. Berikut terlampir laporan keuangan PT XYZ pada tahun 2020, yaitu:

PT XYZ

Laba/Rugi (Standar)

Dari 01 Jan 2020 ke 31 Des 2020

Description	1 Jan-31 Des 2020
Pendapatan	
PENDAPATAN	10,000,000.00
PENDAPATAN JASA	10,000,000.00
Jumlah Pendapatan	10,000,000.00
Harga Pokok Penjualan	
HPP / BIAYA OPERASIONAL LANGSUNG	1,480,000.00
BIAYA OPERASIONAL ALAT/HP MAIN	350,000.00
BIAYA TENAGA KERJA ALAT	780,000.00
BIAYA KOMISI	150,000.00
BIAYA ANGKUT	200,000.00
Jumlah Harga Pokok Penjualan	1,480,000.00
LABA KOTOR	8,520,000.00
Beban Operasi	
BEBAN ADMINISTRASI DAN UMUM	3,239,000.00
BIAYA PEGAWAI	250,000.00
BIAYA UMUM	50,000.00
BIAYA TRANSPORT DAN DINAS	300,000.00
BIAYA PENYUSUTAN INVENTARIS KANTOR	555,000.00
BIAYA PENYUSUTAN KENDARAAN	444,000.00
BIAYA PAJAK KENDARAAN	280,000.00
THR	1,000,000.00
BIAYA CETAKAN DAN FOTOCOPY	60,000.00
BIAYA POS DAN MATERAI	100,000.00
BIAYA LISTRIK, AIR, TELEPON	150,000.00
TOL & PARKIR	50,000.00
PAJAK	150,000.00
PPH 29	25,000.00
PPH PASAL 4 AYAT 2	125,000.00
Jumlah Beban Operasi	3,389,000.00
PENDAPATAN OPERASI	5,131,000.00
Pendapatan dan Beban Lain	
Pendapatan lain	
PENDAPATAN LAIN LAIN	375,000.00
PENDAPATAN BUNGA BANK (netto)	250,000.00
PENDAPATAN LAIN LAIN	125,000.00
Jumlah Pendapatan lain	375,000.00
Beban lain-lain	
BEBAN LAIN LAIN	200,500.00



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

BIAYA ADMINISTRASI BANK	12,000.00
BIAYA BUNGA	125,000.00
PPH GIRO	3,500.00
BIAYA ASURANSI	60,000.00
Jumlah Beban lain-lain	200,500.00
Jumlah Pendapatan dan Beban Lain	174,500.00
LABA(RUGI) BERSIH (Before Tax)	5,305,500.00
LABA(RUGI) BERSIH (After Tax)	5,305,500.00

Sumber : Laporan Keuangan PT XYZ tahun 2020

Demi kepentingan pribadi maupun golongan, para akuntan tersebut ada yang menyalahi aturan sehingga mereka membuat laporan keuangan yang telah dimanipulasi guna mengaburkan nilai pajak perusahaan yang seolah olah perusahaan rugi padahal mendapatkan keuntungan. Dari situlah telah terlihat bahwa tim auditor telah menutup mata agar dapat melakukan pekerjaan curangnya. Padahal pekerjaan seperti itu tidak pantas dilakukan oleh tim auditor yang harusnya mempunyai sifat tanggung jawab dan jujur terhadap profesinya. Dengan mereka tidak memperhatikan prinsip-prinsip kode etik profesi yang telah berlaku, maka dengan begitu akan hilang juga kepercayaan public yang diperoleh dalam lingkungan masyarakat.

Berikut terlampir untuk laporan keuangan yang tidak sesuai dengan kenyataan perusahaan PT XYZ yang telah dimanipulasi, yaitu:

PT XYZ

Laba/Rugi (Standar)

Dari 01 Jan 2020 ke 31 Des 2020

Description	1 Jan-31 Des 2020
Pendapatan	
PENDAPATAN	2,000,000.00
PENDAPATAN JASA	2,000,000.00
Jumlah Pendapatan	2,000,000.00
Harga Pokok Penjualan	
HPP / BIAYA OPERASIONAL LANGSUNG	1,480,000.00
BIAYA OPERASIONAL ALAT/HP MAIN	350,000.00
BIAYA TENAGA KERJA ALAT	780,000.00
BIAYA KOMISI	150,000.00
BIAYA ANGKUT	200,000.00
Jumlah Harga Pokok Penjualan	1,480,000.00
LABA KOTOR	520,000.00



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

Beban Operasi	
BEBAN ADMINISTRASI DAN UMUM	3,239,000.00
BIAYA PEGAWAI	250,000.00
BIAYA UMUM	50,000.00
BIAYA TRANSPORT DAN DINAS	300,000.00
BIAYA PENYUSUTAN INVENTARIS KANTOR	555,000.00
BIAYA PENYUSUTAN KENDARAAN	444,000.00
BIAYA PAJAK KENDARAAN	280,000.00
THR	1,000,000.00
BIAYA CETAKAN DAN FOTOCOPY	60,000.00
BIAYA POS DAN MATERAI	100,000.00
BIAYA LISTRIK, AIR, TELEPON	150,000.00
TOL & PARKIR	50,000.00
PAJAK	150,000.00
PPH 29	25,000.00
PPH PASAL 4 AYAT 2	125,000.00
Jumlah Beban Operasi	3,389,000.00
PENDAPATAN OPERASI	-2,869,000.00
Pendapatan dan Beban Lain	
Pendapatan lain	
PENDAPATAN LAIN LAIN	375,000.00
PENDAPATAN BUNGA BANK (netto)	250,000.00
PENDAPATAN LAIN LAIN	125,000.00
Jumlah Pendapatan lain	375,000.00
Beban lain-lain	
BEBAN LAIN LAIN	200,500.00

Laba/Rugi (Standar)

Dari 01 Jan 2020 ke 31 Des 2020

Description	1 Jan-31 Des 2020
BIAYA ADMINISTRASI BANK	12,000.00
BIAYA BUNGA	125,000.00
PPH GIRO	3,500.00
BIAYA ASURANSI	60,000.00
Jumlah Beban lain-lain	200,500.00
Jumlah Pendapatan dan Beban Lain	174,500.00
LABA(RUGI) BERSIH (Before Tax)	-2,694,500.00
LABA(RUGI) BERSIH (After Tax)	-2,694,500.00

Sumber : Laporan Keuangan PT XYZ tahun 2021

KESIMPULAN

Kode etik profesi akuntan di Indonesia merupakan panduan dan aturan bagi seluruh anggota dalam menjalankan tugasnya sehingga dapat memenuhi tanggung jawabnya dengan standart profesionalisme tertinggi, mencapai tingkat kinerja tertinggi dengan orientasi pada kepentingan publik. Kode etik profesi sendiri dibagi menjadi tiga bagian yaitu dari pertama prinsip etika yang



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

mencakup kerangka dasar bagi aturan etika dan prinsip-prinsip etika profesi Ikatan Akuntan Indonesia (IAI) yang ditetapkan dalam kongres ke delapan Ikatan Akuntan Indonesia (IAI), kedua adalah aturan etika secara khusus digunakan untuk mengatur perilaku profesional yang menjadi anggota kompartemen akuntan publik serta yang ketiga adalah interpretasi etika.

Etika dalam pemerintahan merupakan struktur, sistem, proses yang digunakan institusi untuk menciptakan nilai tambah dengan memperhatikan kepentingan baik pihak eksternal maupun pihak internal serta aturan yang berlaku. Untuk etika pemerintahan harus mempunyai sifat transparansi, akuntabilitas, responsibility dan keadilan. Dimana transparansi menjamin ketepatan dan keakuratan data tentang kondisi keuangan perusahaan, kepemilikan, dan pelaksanaan manajemen perusahaan. Sedangkan akuntabilitas menjamin proses monitoring dari pengurus perusahaan, jujur dan profesional, tidak mendahulukan kepentingan pribadi atau golongan, tidak mudah diinterferensi pihak lain sehingga mengabaikan profesionalisme dalam bekerja. Adapun tentang responsibility harus menjamin atau menjaga kinerja perusahaan dengan baik dan berkesinambungan, menjunjung tinggi hak-hak stake holder dan meningkatkan koordinasi antara perusahaan dan stake holder dalam rangka mengupayakan kinerja yang baik. Dan yang terakhir adalah keadilan berdiri di atas berbagai kepentingan secara seimbang dan melindungi hak-hak masing-masing stake holder.

Dari penelitian yang dilakukan terhadap perusahaan PT XYZ bidang konstruksi di kota Surabaya adalah kegiatan memanipulasi data laporan keuangan guna menghindari pajak adalah salah besar. Perusahaan PT XYZ yang seharusnya mendapatkan keuntungan sebesar Rp. 5,305,500.00 dalam laporan keuangannya dibuat merugi sebesar Rp. 2,694,500.00. Hal tersebut sangat merugikan tim auditor dikarenakan dengan melakukan perbuatan seperti itu akan dapat menghilangkan kepercayaan masyarakat dengan tim auditornya.

Hal ini dikarenakan tim auditor sendiri telah melakukan pekerjaan diluar tanggung jawab mereka, mereka tidak berpikir bahwa apa yang dilakukan itu sangat merugikan mereka sendiri seperti halnya hilang kepercayaan publik. Padahal harusnya tim auditor memiliki prinsip kejujuran (honesty), integritas (integrity), memegang janji (promise keeping), loyalitas (loyalty), keadilan (fairness), kepedulian pada orang lain (caring for others), menghargai orang lain (respect for others), warga negara yang bertanggung jawab (responsible citizenship), mencapai yang terbaik (pursuit of excellence). Harusnya laporan keuangan perusahaan dibuat dengan sebenar-benarnya, karena dengan melihat laporan keuangan perusahaan tersebut maka pengusaha dengan cepat dapat menentukan kinerja perusahaan tersebut baik atau buruknya.

Hasil manipulasi laporan keuangan tersebut sangat disayangkan karena sebenarnya tim auditor sendiri berat untuk melakukannya, tetapi pada kenyataannya tim auditor dibayar oleh perusahaan yang harus melakukan pekerjaan tersebut. Kenyataan inilah yang membuat para tim auditor dilema dengan profesinya, di sisi lain mereka juga butuh uang tetapi disisi lain mereka



STIE Mahaputra Riau

AMBITEK

Jurnal Akuntansi Manajemen Bisnis dan Teknologi

Vol. 1. No. 2 (2021) Hal. 232-240

telah mengorbankan kode etik profesinya. Harusnya dengan memahami aturan-aturan kode etik profesi, tim auditor dapat mampu menegakkan integritas, objektivitas, dan independensi dalam melaksanakan profesinya.

DAFTAR PUSTAKA

Mulyadi, Puradireja, 1998. *Auditing*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Bertens K, 2000. *Pengantar Etika Bisnis*, Penerbit Kanisius, Yogyakarta.

Abdul Hakim, 2008. *Dasar-dasar audit laporan keuangan*, Penerbit YKPN, Yogyakarta.

Agoes Sukrisna, Ardana, 2009. *Etika Bisnis dan Profesi*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.

Suwarjono, 2005. "Teori Akuntans : Perekayasa Pelaporan *Keuangan*", Balai Penerbit Fakultas Ekonomi, Yogyakarta.

Silalahi, S. P. (2013). Pengaruh Etika, Kompetensi, Pengalaman Audit, dan Situasi Audit Terhadap Skeptisme Profesional Auditor. *Jurnal Ekonomi*, 21(3).

Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Tuanakotta, T. M. (2013). *Berpikir Kritis dalam Auditing*. Jakarta: Salemba Empat.

Koroy, T. R. (2008). Pendeteksian Kecurangan (*Fraud*) Laporan Keuangan oleh Auditor Eksternal. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 10(1), 22-33.

Institut Akuntan Publik Indonesia (IAPI). (2013). Standar Audit 230: Dokumentasi Audit.

Badjuri, A. (2010). Peranan Etika Akuntan terhadap Pelaksanaan Fraud Audit. *Fokus Ekonomi*, 9(3), 194-202.

KODE ETIK SEBAGAI PEDOMAN PELAKSANAAN PROFESI HUKUM YANG BAIK

Oleh :

Niru Anita Sinaga

Dekan Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma Jakarta dan
Dosen Tetap Fakultas Hukum Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma Jakarta
Email : anita_slaga@yahoo.com

Abstrak :

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum. Sejalan dengan ketentuan tersebut maka prinsip-prinsip penting negara hukum harus ditegakkan. Dalam usaha mewujudkan prinsip-prinsip negara hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, peran dan fungsi penegak hukum sebagai profesi yang bebas, mandiri dan bertanggung jawab merupakan hal yang penting, di samping lembaga peradilan dan instansi penegak hukum. Melalui jasa hukum yang diberikan, kepentingan masyarakat pencari keadilan, termasuk usaha memberdayakan masyarakat dalam menyadari hak-hak fundamental mereka di depan hukum dapat diwujudkan. Dalam kajian ilmu hukum dikemukakan bahwa selain norma hukum, terdapat juga norma lain yang turut menopang tegaknya ketertiban dalam masyarakat yang disebut norma etika. Norma etika dari berbagai kelompok profesi dirumuskan dalam bentuk kode etik profesi. Kode etik adalah prinsip-prinsip moral yang melekat pada suatu profesi dan disusun secara sistematis. Kode etik profesi merupakan norma yang ditetapkan dan diterima oleh kelompok profesi, yang mengarahkan atau memberi petunjuk kepada anggotanya bagaimana seharusnya berbuat dan sekaligus menjamin mutu moral profesi itu di mata masyarakat. Prinsip-prinsip umum yang dirumuskan dalam suatu profesi akan berbeda-beda satu sama lain. Kode etik berfungsi: Sebagai sarana kontrol sosial, pencegah campur tangan pihak lain, pencegah kesalahpahaman dan konflik, sebagai kontrol apakah anggota kelompok profesi telah memenuhi kewajiban. Tujuannya: Menjunjung tinggi martabat profesi, menjaga dan memelihara kesejahteraan para anggota, meningkatkan pengabdian para anggota, meningkatkan mutu profesi dan organisasi, meningkatkan layanan, memperkuat organisasi, menghindari persaingan tidak sehat, menjalin hubungan yang erat para anggota, dan menentukan baku standarnya. Penegak hukum wajib menaati norma-norma yang penting dalam penegakan hukum yaitu: kemanusiaan, keadilan, kepatutan, kejujuran serta melaksanakan kode etik sebagaimana mestinya. Namun dalam pelaksanaannya terkadang tidak berjalan dengan baik bahkan menimbulkan permasalahan-permasalahan. Dalam penerapannya terkadang mengalami hambatan atau kendala. Pembahasan dalam penelitian ini adalah: Kerangka Teori: Grand theory: Teori etika, Midle range theory: Teori keseimbangan, Applied theory: Teori keadilan; Etika, moral, norma, hukum dan hubungannya; Kode etik profesi hukum: Kode etik dan pedoman perilaku hakim, kode etik perilaku jaksa, kode etik profesi kepolisian Negara Republik Indonesia, kode etik notaris, kode etik advokat; Pelaksanaan profesi hukum yang baik dan Hambatan atau kendala dalam pelaksanaan kode etik profesi hukum di Indonesia. Metode yang digunakan adalah yuridis normatif. Apabila terjadi sengketa mengenai pelaksanaan kode etik, hendaklah diselesaikan dengan memperhatikan asas-asas yang terdapat dalam kode etik tersebut.

Kata kunci : Kode Etik, Pedoman dan Profesi Hukum.

Abstract :

The 1945 Constitution of the Republic of Indonesia states that Indonesia is a state of law. In line with these provisions, the important principles of the rule of law must be upheld. In an effort to realize the principles of the rule of law in public and state life, the role and function of law enforcement as a free, independent and responsible profession is important, in addition to the judiciary and law enforcement agencies. Through legal services provided, the interests of justice seekers, including efforts to empower communities in realizing their fundamental rights before the law can be realized. In the study of jurisprudence, it is stated that besides legal norms, there are also other norms that also support the establishment of order in society called ethical norms. Ethical norms from various professional groups are formulated in the form of professional code of ethics. Code of ethics are moral principles that are inherent in a profession and are arranged systematically. The professional code of ethics is the norm that is established and accepted by professional groups, which directs or instructs members how to act and at the same time guarantees the moral quality of the profession in the eyes of society. General principles formulated in a profession will differ from one another. The code of ethics functions: As a means of social control, prevention of interference from other parties, prevention of misunderstanding and conflict, as a control whether members of professional groups have fulfilled their obligations. The goal: Uphold the dignity of the profession, maintain and maintain the welfare of members, increase the devotion of the members, improve the quality of the profession and organization, improve services, strengthen the organization, avoid unfair competition, establish close relationships among members, and set standards. Law enforcers are obliged to obey the norms that are important in law enforcement, namely: humanity, justice, propriety, honesty and implementing the code of ethics accordingly. However, the implementation sometimes does not work well and even causes problems. In its application sometimes experience obstacles or constraints. The discussions in this study is: Theoretical Framework: Grand theory: Ethical theory, Middle range theory: Theory of balance, Applied theory: The theory of justice; Ethics, morals, norms, law and their relationship; Code of ethics of the legal profession: Code of ethics and code of conduct of judges, code of conduct of prosecutors, code of ethics of the police of the Republic of Indonesia, notary code of ethics, code of ethics for advocates; Good implementation of the legal profession and obstacles or constraints in the implementation of the legal profession code of ethics in Indonesia. The method used is normative juridical. If there is a dispute regarding the implementation of the code of ethics, it should be resolved by taking into account the principles contained in the code of ethics.

Keywords: Code of Ethics, Guidelines and Legal Profession.

PENDAHULUAN**LATAR BELAKANG**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menegaskan bahwa Indonesia adalah negara hukum.¹ Sejalan dengan ketentuan tersebut maka prinsip-prinsip penting negara hukum harus ditegakkan, antara lain: a. Adanya jaminan penyelenggaraan

kekuasaan kehakiman yang merdeka, bebas dari pengaruh kekuasaan lainnya untuk menyelenggarakan peradilan guna menegakkan hukum dan keadilan. Pengadilan yang mandiri, netral (tidak memihak), kompeten, transparan, akuntabel dan berwibawa, yang mampu menegakkan wibawa hukum, pengayoman hukum, kepastian hukum dan keadilan merupakan *conditio sine qua non* atau persyaratan mutlak dalam sebuah negara yang berdasarkan hukum. Pengadilan sebagai pilar utama dalam penegakan hukum dan keadilan serta proses

¹ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 *Tentang Kekuasaan Kehakiman*, Penjelasan, Bagian Umum.

pembangunan peradaban bangsa; b. Adanya jaminan kesederajatan bagi setiap orang dihadapan hukum (*equality before the law*). Oleh karena itu setiap orang berhak atas pengakuan, jaminan, perlindungan, dan kepastian hukum yang adil, serta perlakuan yang sama dihadapan hukum; c. Menjamin kepastian, ketertiban, dan perlindungan hukum bagi setiap warga negara. Bahwa untuk menjamin kepastian, ketertiban, dan perlindungan hukum antara lain dibutuhkan alat bukti tertulis yang bersifat autentik mengenai perbuatan atau perjanjian; d. Bahwa keamanan dalam negeri merupakan syarat utama mendukung terwujudnya masyarakat madani yang adil, makmur, dan beradab berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; e. Bahwa pemeliharaan keamanan dalam negeri melalui upaya penyelenggaraan fungsi kepolisian yang meliputi pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dilakukan oleh kepolisian Negara Republik Indonesia selaku alat negara yang dibantu oleh masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia.

Dalam usaha mewujudkan prinsip-prinsip negara hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, peran dan fungsi penegak hukum sebagai profesi yang bebas, mandiri dan bertanggung jawab merupakan hal yang penting, di samping lembaga peradilan dan instansi penegak hukum. Melalui jasa hukum yang diberikan, kepentingan masyarakat pencari keadilan, termasuk usaha memberdayakan masyarakat dalam menyadari hak-hak fundamental mereka di depan hukum. Dalam kajian ilmu hukum dikemukakan bahwa selain norma hukum, terdapat juga norma lain yang turut menopang tegaknya ketertiban dalam masyarakat yang disebut

norma etika. Norma etika dari berbagai kelompok profesi dirumuskan dalam bentuk kode etik profesi.

Menurut Shidarta, kode etik adalah prinsip-prinsip moral yang melekat pada suatu profesi dan disusun secara sistematis. Ini berarti, tanpa kode etik yang sengaja disusun secara sistematis itupun suatu profesi tetap bisa berjalan karena prinsip-prinsip moral tersebut sebenarnya sudah melekat pada profesi sebut. Meskipun demikian, kode etik menjadi perlu karena jumlah penyandang profesi itu sendiri sudah sedemikian banyak, disamping itu tuntutan masyarakat juga makin bertambah kompleks. Pada titik seperti inilah organisasi profesi mendesak untuk dibentuk.²

Kode etik profesi merupakan norma yang ditetapkan dan diterima oleh kelompok profesi, yang mengarahkan atau memberi petunjuk kepada anggotanya bagaimana seharusnya berbuat dan sekaligus menjamin mutu moral profesi itu di mata masyarakat.³ Kode etik profesi merupakan norma yang diterapkan dan diterima oleh kelompok profesi yang menyerahkan atau memberi petunjuk kepada anggota sebagaimana seharusnya. Umumnya memberikan petunjuk-petunjuk kepada para anggotanya untuk berpraktik dalam profesi. Namun demikian dapat diutarakan bahwa prinsip-prinsip yang umum dirumuskan dalam suatu profesi akan berbeda-beda satu sama lain. Kode etik profesi merupakan: Produk etika terapan, dapat berubah dan diubah, hasil pengaturan diri profesi yang bersangkutan, berlaku efektif apabila dijiwai, rumusan norma moral manusia, menjadi tolok ukur perbuatan anggota kelompok dan upaya

² Shidarta, *Moralitas Profesi Hukum*, Bandung: Refika Aditama: Suatu tawaran Kerangka Berpikir, Cet ke-2, 2009, hlm.107-108.

³ Abdulkadir Muhammad, *Etika Profesi Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, hlm. 77.

pencegahan berbuat yang tidak etis bagi anggotanya.

Kode etik profesi dibutuhkan: sebagai sarana kontrol sosial; sebagai pencegah campur tangan pihak lain; sebagai pencegah kesalahpahaman dan konflik. Fungsi lain: merupakan kriteria prinsip profesional yang telah digariskan, sehingga dapat diketahui dengan pasti kewajiban profesional anggota lama, baru, ataupun calon anggota kelompok profesi; dapat mencegah kemungkinan terjadi konflik kepentingan antara sesama anggota kelompok profesi, atau antara anggota kelompok profesi dan masyarakat. Anggota kelompok profesi atau anggota masyarakat; sebagai kontrol melalui rumusan kode etik profesi, apakah anggota kelompok profesi telah memenuhi kewajiban profesionalnya sesuai dengan kode etik profesi.⁴

Sedangkan tujuan kode etik profesi adalah: menjunjung tinggi martabat profesi; menjaga dan memelihara kesejahteraan para anggota; meningkatkan pengabdian para anggota profesi; meningkatkan mutu profesi; meningkatkan mutu organisasi profesi; meningkatkan layanan di atas keuntungan pribadi; mempunyai organisasi profesional yang kuat dan terjalin erat dan menentukan baku standarnya sendiri.

Selain itu kode etik juga bertujuan untuk melindungi anggotanya dalam menghadapi persaingan yang tidak sehat dan mengembangkan profesi sesuai cita-cita masyarakat. Hubungan antar anggota profesi harus meninggikan sikap etis agar eksistensi dan prospek organisasi terjaga kejelasan orientasinya serta rasa kredibilitas sosial terhadap organisasi profesi tetap dapat dipertahankan. Kode etik membuat ikatan yang kuat dalam keanggotaan tanpa campur tangan dari

pihak luar dan dapat melindungi profesi terhadap pemberlakuan hukum yang dirasa tidak adil.

Dalam pelaksanaan tugas penegakan hukum, penegak hukum wajib menaati norma-norma yang penting dalam penegakan hukum, yaitu: kemanusiaan, keadilan, kepatutan, kejujuran. Selain hal diatas penegak hukum juga melaksanakan kode etik sebagaimana mestinya. Dilakukan pengawasan, jika terjadi pelanggaran harus dikenakan sanksi. Karena kode etik adalah bagian dari hukum positif, maka norma-norma penegakan hukum undang-undang juga berlaku pada penegakan kode etik.

Namun dalam pelaksanaannya terkadang tidak berjalan dengan baik bahkan menimbulkan permasalahan-permasalahan dimana kode etik tidak dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan profesi hukum tersebut. Dalam penerapannya juga terkadang mengalami hambatan atau kendala. Hal semacam ini memerlukan sarana hukum untuk menyelesaikannya. Eksistensi hukum sangat diperlukan untuk dihormati dan prinsip-prinsip hukum dijunjung tinggi. Prinsip-prinsip atau asas-asas dalam hukum berfungsi sebagai perlindungan kepentingan masyarakat. Harapan untuk menaati hukum dalam praktek hendaklah berjalan dengan baik.

Tolok ukur prinsip ini dapat dilihat sejauh mana pencari keadilan mendapatkan perlindungan hukum apabila timbul masalah dalam pelaksanaan hukum dan kode etik tersebut. Dalam penyelesaiannya masih sering tidak menerapkan asas-asas atau prinsip-prinsip yang diatur dalam kode etik profesi. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka dibutuhkan adanya solusi agar tercipta apa yang menjadi tujuan hukum dan pembuatan kode etik profesi yaitu keadilan. Hal ini dapat diwujudkan, antara

⁴ *Ibid*, hlm. 78-79.

lain dengan: apabila terjadi pelanggaran terhadap kode etik profesi yang mengakibatkan kerugian bagi masyarakat pencari keadilan, maka pihak yang dirugikan harus dilindungi, dengan cara pihak yang melakukan pelanggaran harus menanggung akibat/konsekuensi yuridis yaitu berupa hukuman atau sanksi. Dengan demikian penegakan hukum dalam proses penyelesaian masalah yang berkaitan dengan pelanggaran kode etik profesi hukum di Indonesia pada saat ini dan harapan yang akan datang dapat terwujud. Atau dengan kata lain tujuan dari pembuatan kode etik dapat diwujudkan yaitu tercipta keadilan bagi masyarakat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis ingin mengetahui dan membahas lebih dalam tentang pelaksanaan kode etik dan hambatan atau kendala yang ditemui dengan penelitian yang berjudul: ” **Kode Etik Sebagai Pedoman Pelaksanaan Profesi Hukum Yang Baik**”.

Rumusan Masalah

1. Apakah kode etik telah dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan profesi hukum di Indonesia?
2. Hambatan atau kendala apa saja yang ditemukan dalam pelaksanaan kode etik profesi hukum di Indonesia?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan pokok permasalahan diatas, tujuan dan manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan apakah kode etik telah dijadikan sebagai pedoman pelaksanaan profesi hukum di Indonesia.

2. Untuk mengetahui dan menjelaskan hambatan atau kendala apa saja yang ditemui dalam pelaksanaan kode etik profesi hukum di Indonesia.

Manfaat Penelitian

Manfaat teoritis:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemikiran dalam pengembangan khasanah ilmu pengetahuan khususnya kepada materi yang menyangkut etika profesi hukum kaitannya dengan kode etik sebagai pedoman pelaksanaan profesi hukum di Indonesia.
2. Bahwa apabila timbul masalah dalam pelaksanaan profesi hukum di Indonesia, maka etika dan kode etik profesi dapat digunakan sebagai salah satu landasan untuk menyelesaikannya. Sehingga keadilan dapat ditegakkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Manfaat praktis:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan kepada regulator khususnya dalam membuat regulasi yang berkaitan dengan kode etik profesi hukum.
2. Penelitian ini berguna untuk menambah wawasan dengan memberikan gambaran bagi pembaca terutama dibidang hukum, baik para mahasiswa fakultas hukum maupun masyarakat tentang peranan kode etik dan hambatan atau kendala yang ditemui dalam pelaksanaan profesi hukum di Indonesia serta implikasinya terhadap penyelesaian masalah yang timbul berkaitan dengan kode etik tersebut sehingga dapat mewujudkan tujuan dari hukum yaitu keadilan bagi semua pihak.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif yaitu dengan menginventarisasi, mengkaji dan menganalisis serta memahami hukum sebagai perangkat peraturan atau norma-norma positif di dalam sistem perundang-undangan yang mengatur mengenai kehidupan manusia⁵. Spesifikasi penelitian ini adalah penelitian deskriptif analitis yang merupakan penelitian untuk menggambarkan alur komunikasi ilmiah dan menganalisa masalah yang ada yang akan disajikan secara deskriptif⁶. Jenis data yang digunakan adalah data sekunder. Data sekunder adalah antara lain mencakup bahan-bahan pustaka yang terkait penelitian, data sekunder mencakup: Bahan hukum primer, bahan hukum sekunder dan bahan hukum tersier.⁷ Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui studi pustaka. Studi pustaka merupakan penelaahan terhadap bahan-bahan pustaka yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Data dianalisis secara normatif-kualitatif.

Kerangka Teori

Kerangka teori adalah pemikiran atau butir-butir pendapat, teori, tesis mengenai suatu kasus atau permasalahan yang dapat menjadi bahan perbandingan dan pegangan teoritis. Hal mana dapat menjadi masukan eksternal bagi penulis.⁸ Pada hakikatnya, teori merupakan serangkaian proposisi atau keterangan yang saling berhubungan dan tersusun dalam sistem deduksi, yang mengemukakan penjelasan

atas sesuatu gejala.⁹ Umumnya terjadi tiga elemen dalam suatu teori. *Pertama*, penjelasan tentang hubungan antar berbagai unsur dalam suatu teori. *Kedua*, teori menganut sistem deduktif, yaitu sesuatu yang bertolak dari suatu yang umum (abstrak) menuju suatu yang khusus dan nyata. *Ketiga*, bahwa teori memberikan penjelasan atas segala yang dikemukakannya. Dengan demikian, untuk kebutuhan penelitian, maka fungsi teori adalah mempunyai maksud/tujuan untuk memberikan pengarahan kepada penelitian yang akan dilakukan.¹⁰

a. *Grand theory*: Teori etika

Yang menjadi *grand theory* adalah teori Deontologi (Immanuel Kant) yaitu kewajiban atau tugas dengan kata lain apa yang harus dilakukan. Bagi Kant, kemampuan manusia untuk bertindak dengan menggunakan moral yang membuat kita istimewa, membuat kita bermoral, dan memberi kita martabat dan hak. Sebagai profesional, teori yang lebih baik adalah Deontologi atau teori tugas, karena sebagai profesional kita akan bertindak berdasarkan tugas dan mengacu kepada kode etik profesional, sehingga dibutuhkan cara yang tepat dan baik untuk menyelesaikan suatu konflik.

b. *Middle range theory*: Teori keseimbangan

Pelaksanaan kode etik harus dilakukan dengan asas keseimbangan. Asas keseimbangan dalam kode etik merupakan unsur penting, sekaligus

⁵ Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003, hlm. 13.

⁶ *Ibid*, hlm. 30.

⁷ *Ibid*, hlm. 13.

⁸ M Solly Lubis, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung: Mandar Maju, 1994, hlm. 80.

⁹ Sri Gambir Melati Hatta, *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan Sikap Mahkamah Agung Indonesia*, Bandung: alumni, cetakan ke-2, 2000, hlm. 16.

¹⁰ Duane R. Monette Thomas J. Sullivan, Cornell R. Dejong, *Aplied Social Research*, Chicago, San Fransisco: halt, Reinhart and Winston Inc. 1989, hlm. 31.

sebagai upaya penegakan hukum. Dengan teori keseimbangan kita bisa membandingkan mana perbuatan yang baik dan mana yang buruk dan keseimbangan tentang hak dan kewajiban.

c. *Applied theory*: Teori keadilan

Agar tercapai keadilan sebagai tujuan profesi hukum, salah satu caranya adalah dengan menjadikan kode etik sebagai pedoman.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Etika, Moral, Norma, Hukum dan Hubungannya

Etika

Secara etimologis, istilah “etika” berasal dari bahasa Yunani Kuno yaitu *ethos*. Dalam bentuk tunggal mempunyai banyak arti, yakni tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, akhlak, watak, perasaan, sikap, dan cara berpikir. Dalam bentuk jamak (*ta etha*) artinya adat kebiasaan. Istilah “etika” sudah dikenal lama pada masa Aristoteles (384-322 SM) etika sudah dikenal untuk menunjukkan filsafat moral¹¹. Aristoteles menguraikan bagaimana tata pergaulan, dan penghargaan seseorang manusia kepada manusia lainnya, yang tidak didasarkan kepada egoisme atau kepentingan individu, akan tetapi didasarkan atas hal-hal yang bersifat altruistik, yaitu memperhatikan orang lain. Demikian juga halnya kehidupan bermasyarakat, untuk hal ini Aristoteles mengistilahkannya dengan manusia itu *zoon politicon*.

¹¹ K. Bertens. *Etika*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, Cet. Ke-8, 2004, hlm. 4.

Secara etimologi etika adalah ajaran tentang baik-buruk, yang diterima umum tentang sikap, perbuatan, kewajiban, dan sebagainya. Etika bisa disamakan artinya dengan moral (*mores* dalam bahasa Latin), akhlak atau kesusilaan, berkaitan masalah nilai, etika pada pokoknya membicarakan masalah-masalah predikat nilai susila atau tindak susila baik dan buruk. Dalam hal ini, etika termasuk dalam kawasan nilai, sedangkan nilai etika itu sendiri berkaitan dengan baik-buruk perbuatan manusia. Beberapa pengertian tentang etika sebagai berikut:

Menurut Istiono wahyu dan Ostaria, etika adalah cabang utama filsafat yang mempelajari nilai atau kualitas. Etika mencakup analisis dan penerapan konsep, seperti benar dan salah, baik-buruk, dan tanggung jawab. Etika adalah ilmu yang berkenaan tentang baik-buruk, hak, serta kewajiban moral.

Menurut Rafik Issa Bekum, etika dapat didefinisikan sebagai seperangkat prinsip moral yang membedakan baik dan buruk. Etika adalah bidang ilmu yang bersifat normatif, karena ia berperan menemukan apa yang harus atau tidak boleh dilakukan oleh seorang individu.¹²

Dalam kamus besar bahasa Indonesia yang dikeluarkan oleh Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, etika adalah: 1. Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk serta tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). 2. Kumpulan asas atau nilai yg berkenaan dengan akhlak. 3. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.¹³ Etika dapat diartikan sebagai kumpulan asas atau nilai moral, filsafat moral, dan yang terpenting sebagai nilai-nilai dan norma-norma moral yang

¹² Veithzal Rifa’i et.al, *Islamic Business and Economics Ethics*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012, hlm. 2-3.

¹³. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*.

menjadi pegangan manusia atau kelompok manusia dalam mengatur perilakunya. Nilai-nilai dan norma-norma moral, menggambarkan perangai manusia dalam hidup bermasyarakat, dan perilaku baik dan buruk, benar dan salah berdasarkan kodrat manusia yang diwujudkan melalui kebebasan kehendaknya.

Dengan mengikuti penjelasan dalam *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, K. Bertens menyatakan, etika dapat dibedakan dalam tiga arti. *Pertama*, etika dalam arti nilai atau norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur perilakunya. Contohnya, etika suku Indian, etika agama. *Kedua*, etika dalam arti kumpulan asas atau nilai-nilai moral, contohnya, adalah kode etik suatu profesi. *Ketiga*, etika sebagai ilmu tentang yang baik dan buruk. Apa yang disebutkan terakhir ini, sama artinya dengan etika sebagai cabang filsafat. Pengertian etika yang pertama dan kedua dalam penjelasan K. Bertens sebenarnya mengacu pada pengertian yang sama, yaitu etika sebagai sistem nilai. Jika kita berbicara tentang etika profesi hukum, berarti juga berbicara mengenai sistem nilai yang menjadi pegangan suatu kelompok profesi, mengenai apa yang baik dan buruk menurut nilai-nilai dalam aspek tersebut. Biasanya nilai-nilai itu dirumuskan dalam suatu norma tertulis, yang kemudian disebut *kode etik*.¹⁴

Fungsi etika dalam tingkah laku adalah sebagai pembimbing tingkah laku manusia, agar dapat mengelola kehidupan ini sehingga tidak sampai bersifat tragis dan membantu manusia mencari orientasi secara kritis dalam berhadapan dengan

masyarakat pluralistik termasuk dalam bidang moralitas.¹⁵

Tujuan etika adalah:¹⁶

- a. Berupaya mencari norma-norma yang seharusnya menghubungkan antar pribadi dan hubungan antara pribadi dan masyarakat.
- b. Berupaya mempelajari ciri yang berkaitan dengan masyarakat dalam konteks tatanan sosial.
- c. Berupaya mencari dan menemukan kualitas-kualitas kemanusiaan dan berbagai bentuk kelembagaan sosial yang dapat memberikan dorongan secara optimal pada realisasi kondisi tersebut.
- d. Berupaya mewujudkan nilai-nilai etis dalam kehidupan bermasyarakat.
- e. Agar manusia mampu mempengaruhi dan mengubah lingkungannya dalam ukuran yang semakin besar, melalui upaya-upaya kerja sama, visi etisnya pun tidak perlu dibatasi oleh batas-batas masa kini.
- f. Berupaya menciptakan tatanan kemanusiaan yang lebih baik.

Macam-macam etika

Ada dua macam etika yang harus kita pahami bersama dalam menentukan baik dan buruknya perilaku manusia :

1. Deskriptif, yaitu etika yang berusaha meneropong secara kritis dan rasional sikap dan perilaku manusia dan apa yang dikejar oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika deskriptif memberikan fakta sebagai dasar untuk mengambil

¹⁴ Mardani, *Etika Profesi Hukum*, Depok: PT Raja Grafindo Persada, hlm. 9.

¹⁵ Darji Darmodihardjo dan Shidarta, *Pokok-pokok Filsafat Hukum*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006, hlm. 263-264.

¹⁶ Abintoro Prakoso, *Etika Profesi hukum*, Surabaya : LaksBang Yustisia, 2015, hlm. 52 -53.

keputusan tentang perilaku atau sikap yang mau diambil.

2. Etika normatif, yaitu etika yang berusaha menetapkan berbagai sikap dan pola perilaku ideal yang seharusnya dimiliki oleh manusia dalam hidup ini sebagai sesuatu yang bernilai. Etika normatif memberi penilaian sekaligus memberi norma sebagai dasar dan kerangka tindakan yang akan diputuskan.

Etika secara umum dapat dibagi lagi menjadi 2 yaitu :

1. Etika umum, berbicara mengenai kondisi-kondisi dasar bagaimana manusia bertindak. Secara etis, bagaimana manusia mengambil keputusan etis, teori-teori etika dan prinsip-prinsip moral dasar yang menjadi pegangan bagi manusia dalam bertindak serta tolak ukur dalam menilai baik atau buruknya suatu tindakan. Etika umum dapat di analogkan dengan ilmu pengetahuan, yang membahas mengenai pengertian umum dan teori teori.
2. Etika khusus, merupakan penerapan prinsip-prinsip moral dasar dalam bidang kehidupan yang khusus. Penerapan ini bisa berwujud: Bagaimana saya mengambil keputusan dan bertindak dalam bidang kehidupan dan kegiatan khusus yang saya lakukan, yang didasari oleh cara, teori dan prinsip-prinsip moral dasar. Namun, penerapan itu dapat juga berwujud: Bagaimana saya menilai perilaku saya dan orang lain dalam bidang kegiatan dan kehidupan khusus yang dilatarbelakangi oleh kondisi yang memungkinkan manusia bertindak etis dan Cara bagaimana manusia mengambil suatu keputusan atau

tindakan, dan teori serta prinsip moral dasar yang ada dibaliknya.

Etika khusus dibagi lagi menjadi 2 bagian yaitu:¹⁷

1. Etika individual, yaitu menyangkut kewajiban dan sikap manusia terhadap dirinya sendiri.
2. Etika sosial, yaitu berbicara mengenai kewajiban, sikap dan pola perilaku manusia sebagai anggota umat manusia.

Teori etika

Teori etika merupakan suatu tema yang tidak mudah dan tentu tidak mungkin diuraikan. Secara konkret teori etika ini sering terfokuskan pada perbuatan. Bila dikatakan juga bahwa teori etika membantu kita untuk menilai keputusan etis. Teori etika menyediakan kerangka yang memungkinkan kita memastikan benar tidaknya keputusan moral kita. Berdasarkan suatu keputusan etika kita, keputusan moral yang kita ambil bisa menjadi beralasan. Dengan kata lain, karena teori etika itu keputusan dilepaskan dari suasana sewenang-wenang. Teori etika menyediakan justifikasi untuk keputusan kita.¹⁸

1. Utilitarisme (Jeremy Bentam)
Menurut teori ini, suatu perbuatan adalah baik jika membawa manfaat, tapi manfaat itu harus menyangkut bukan saja satu dua orang melainkan masyarakat sebagai keseluruhan.
2. Deontologi (Immanuel Kant)
Deontology berasal dari kata dalam Bahasa Yunani yaitu: Deon yang

¹⁷ <https://majalahpendidikan.com/definisi-dan-macam-macam-etika/>, diakses pada Jumat, 10 Juli 2020, Pkl.10.30 WIB.

¹⁸ <http://asikinzainal.blogspot.com/2012/01/teori-etika-dlm-filsafat-hukum>, diakses Senin 29 Juni 2020 Pkl 21.00 WIB.

artinya adalah kewajiban atau tugas atau dengan kata lain apa yang harus dilakukan. Dalam suatu perbuatan pasti ada konsekuensinya, dalam hal ini konsekuensi perbuatan tidak boleh menjadi pertimbangan. Perbuatan menjadi baik bukan dilihat dari hasilnya melainkan karena perbuatan tersebut wajib dilakukan. Menurut Kant” Perbuatan adalah baik jika dilakukan karena harus dilakukan” atau dengan kata lain dilakukan sebagai kewajiban. Kemampuan manusia untuk bertindak dengan menggunakan moral yang membuat kita istimewa, membuat kita bermoral, dan memberi kita martabat dan hak. Sebagai profesional, teori yang lebih sesuai diterapkan adalah teori ini, karena sebagai profesional kita akan bertindak berdasarkan tugas dan mengacu kepada kode etik profesional, sehingga dibutuhkan cara yang tepat dan baik untuk menyelesaikan suatu konflik.

3. Teori hak (Immanuel Kant)
Dalam pemikiran moral dewasa ini barangkali teori hak ini adalah pendekatan yang paling banyak dipakai untuk mengevaluasi baik buruknya suatu perbuatan atau perilaku. Karena itu manusia individual siapapun tidak pernah boleh dikorbankan demi tercapainya suatu tujuan yang lain. Menurut Immanuel Kant, manusia merupakan suatu tujuan pada dirinya (*an end in itself*). Karena itu manusia selalu harus dihormati sebagai suatu tujuan sendiri dan tidak pernah boleh diperlakukan semata-mata sebagai sarana demi tercapainya suatu tujuan lain.
4. Teori keutamaan
Keutamaan bisa didefinisikan sebagai berikut: Disposisi watak yang telah

diperoleh seseorang dan memungkinkan dia untuk bertingkah laku baik secara moral. Kebijakan, misalnya, merupakan suatu keutamaan yang membuat seseorang mengambil keputusan tepat dalam setiap situasi. Keadilan adalah keutamaan lain yang membuat seseorang selalu memberikan kepada sesama apa yang menjadi haknya. Seseorang adalah orang yang baik jika memiliki keutamaan. Hidup yang baik adalah hidup menurut keutamaan (*virtuous life*).

Moral

Moral berasal dari bahasa latin “mos” artinya adat istiadat. Moral diartikan lebih sempit daripada etika. Secara etimologis, moral diartikan sama dengan etika yang berupa nilai-nilai dan norma-norma yang menjadi pegangan manusia atau kelompok dalam mengatur perilakunya. Nilai-nilai dan norma-norma itu menjadi ukuran moralitas perbuatan. Hakikat manusia adalah makhluk budaya yang menyadari bahwa yang benar, yang indah, dan yang baik itu adalah keseimbangan antara kebutuhan ekonomi dan kebutuhan psikhis. Bertens, kata yang sangat dekat dengan etika adalah “moral” dalam bahasa Latin *mos*, jamaknya *mores* yang juga berarti adat kebiasaan. Secara etimologis, kata etika sama dengan kata moral, keduanya berarti adat kebiasaan. Perbedaannya hanya pada bahasa asalnya, etika berasal dari bahasa Yunani, sedangkan moral berasal dari bahasa Latin.¹⁹ Merujuk kepada arti kata etika sama dengan moral, yaitu nilai-nilai dan norma-norma yang menjadi pegangan seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya. De Vos menyatakan, moral adalah keseluruhan

¹⁹Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm. 17.

aturan, kaidah, atau hukum yang berbentuk perintah dan yang mengatur perilaku manusia dan masyarakat di mana manusia itu berada. Ciri moral adalah mengandalkan kesadaran manusia. Manusia tidak boleh berbuat semaunya sendiri atau tidak berbuat.

Norma

Norma adalah aturan yang dipakai untuk menilai sesuatu, misal: a. norma agama atau religi, yaitu norma dari Tuhan dan ditujukan kepada umatnya. Norma agama berisi perintah agar dipatuhi dan larangan untuk dijauhi oleh umat beragama; b. norma kesusilaan atau moral, yaitu norma yang bersumber dari hati nurani manusia untuk mengajak pada kebaikan; c. norma kesopanan atau adat, yaitu norma yang bersumber dari masyarakat dan berlaku terbatas pada lingkungan sekitar tersebut; d. norma hukum, yaitu norma yang dibuat oleh masyarakat secara resmi (negara) dan pemberlakuannya dapat dipaksakan.

Hukum

Hukum merupakan sesuatu yang menyentuh kehidupan manusia sehari-hari. Hukum mengatur apa yang bisa dan apa yang tidak bisa orang lakukan. Hukum juga digunakan untuk menyelesaikan perselisihan, menghukum dan memerintah. Hukum memainkan peran sentral dalam kehidupan sosial, politik dan ekonomi. Hukum adalah gejala antar hubungan manusia dan masyarakat atau golongan. Dalam pergaulan kemasyarakatan timbul persoalan-persoalan. Dalam mengatasi persoalan tersebut para penegak hukum atau kemampuan mayoritas badan yang berwenang dalam berjalannya hukum yang harus ditaati mempunyai peranan penting. Von Savigny mengatakan segala sesuatu

dinilai oleh pandangan, pegangan, tata aturan, atau kaidah-kaidah moral (etika) dalam perundang-undangan. Hukum yang baik adalah hukum yang hidup dalam masyarakat. Nilai kemanfaatan adalah yang dicita-citakan antara hukum dan etika memiliki kesamaan yaitu tertib kehidupan bermasyarakat (*social order*). Menurut Winner hukum merupakan pusat pengendalian komunikasi antar individu yang bertujuan mewujudkan keadilan. Hukum diciptakan oleh pemegang kekuasaan sebagai perwujudan tujuan pengendalian yang dilakukan dengan cara penerapan sanksi hukum terhadap suatu sengketa atau perkara.

Hubungan Norma Moral Dan Norma Hukum

Immanuel Kant menjelaskan tentang hubungan antara norma moral dan hukum hubungan tersebut terdapat pada penyesuaian sikap, norma moral yang dihadapi adalah sikap moralitas, yaitu menyesuaikan diri dengan kewajiban moral. Dalam hal ini, hati nurani menjadi motivasi yang sebenarnya dari perbuatan. Tetapi pada moral hukum, yang dihadapi adalah sikap legalitas, yaitu penyesuaian diri dengan ketentuan hukum positif. Walaupun ada perbedaan antara norma moral dan norma hukum, antara kedua norma tersebut terdapat hubungan yang erat. Pembentukan hukum sebenarnya merupakan bagian tuntutan moral yang dialami manusia. Perintah yang mengharuskan orang untuk hidup bersama sesuai dengan prinsip-prinsip moral karenanya dibentuk undang-undang yang adil. Hukum adalah ketentuan-ketentuan yang menjamin kehendak pribadi, dan menurut norma hukum kebebasan. Disini tata hukum diartikan sebagai sikap moral manusia, karena itu hubungan yang erat dipahami karena norma moral menjadi

efektif dan dijadikan norma hukum, atau norma moral jadi sumber hukum positif.²⁰ Untuk menentukan bahwa perbuatan itu adalah perbuatan moral, manusia melakukan penilaian dengan menggunakan norma moral. Norma moral adalah patokan atau ukuran manusiawi untuk mempertimbangkan perbuatan itu benar atau salah, baik atau buruk, bermanfaat atau merugikan. Moralitas perbuatan itu ditentukan oleh motivasi, tujuan akhir, dan lingkungan perbuatan. Keseluruhan norma moral adalah hukum moral, yaitu tuntunan perilaku manusia yang ditaati karena kesadaran yang bersumber pada hati nurani, untuk mencapai kebahagiaan. Ciri utama hukum moral adalah pada keberlakuannya yang tidak dipaksakan dan bersifat universal. Hukum moral terdiri atas tiga jenis, yaitu hukum kodrat, hukum wahyu, dan hukum manusia. Ketiga jenis hukum moral tersebut dapat berupa norma moral dan norma hukum. Norma hukum adalah buatan manusia diperlukan untuk merealisasikan norma moral (hukum kodrat dan hukum wahyu) dalam kehidupan manusia.

B. Kode Etik Profesi Hukum

Profesi

Suatu profesi dapat didefinisikan secara singkat sebagai pekerjaan dengan keahlian khusus sebagai mata pencaharian tetap. Komarudin: Profesi adalah jenis pekerjaan yang menurut pengetahuan tinggi khusus dan latihan istimewa. KBBI: Profesi adalah pekerjaan yang dilandasi pendidikan keahlian tertentu (keterampilan, kejujuran, dan sebagainya).

Kriteria Profesi:

- a. Meliputi bidang tertentu saja (spesialisasi)
- b. Berdasarkan keahlian dan keterampilan khusus
- c. Bersifat tetap atau terus-menerus
- d. Lebih mendahulukan pelayanan daripada imbalan (pendapatan)
- e. Bertanggung jawab terhadap diri sendiri dan masyarakat
- f. Terkelompok dalam suatu organisasi.

Kaidah pokok profesi, diantaranya: Harus dipandang (dan dihayati) sebagai suatu pelayanan, mendahulukan kepentingan klien, berorientasi pada masyarakat secara keseluruhan. Pengemban profesi harus mengembangkan semangat solidaritas sesama rekan seprofesi. Sedangkan prinsip etika profesi adalah menyangkut: Prinsip tanggung jawab, Prinsip keadilan, Prinsip otonomi, Prinsip integritas moral.

Dr James J. Spillane SJ. mengemukakan banyak artikel-artikel yang memuat ciri-ciri khas profesi ini. Misalnya menurut artikel *Internasional Encyclopedia of Education*, ada 10 ciri khas dari suatu profesi:²¹

1. suatu bidang yang terorganisir dari jenis intelektual yang terus-menerus dan berkembang dan diperluas;
2. suatu teknik intelektual;
3. penerapan praktis dari teknis intelektual pada urusan praktis;
4. suatu periode panjang untuk pelatihan dan sertifikasi;
5. beberapa standar dan pernyataan tentang etika yang dapat diselenggarakan;
6. kemampuan memberi kepemimpinan pada profesi sendiri;

²⁰ *Ibid*, hlm. 43-44.

²¹ Suhrawardi K. Lubis, *Etika Profesi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017, hlm. 12.

7. asosiasi dari anggota-anggota profesi yang menjadi suatu kelompok yang akrab dengan kualitas komunikasi yang tinggi antar anggota;
8. pengakuan sebagai profesi;
9. perhatian yang profesional terhadap penggunaan yang bertanggung jawab dari pekerjaan profesi;
10. hubungan erat dengan profesi lain.

Profesi hukum

Profesi hukum adalah suatu profesi yang berkenaan dengan bidang hukum. Profesi hukum berusaha untuk mewujudkan dan memelihara ketertiban yang berkeadilan di dalam kehidupan masyarakat. Profesi hukum mempunyai nilai moral yaitu: Kejujuran, otentik, bertanggung jawab, kemandirian moral, keberanian moral. Profesi hukum berusaha untuk mewujudkan dan memelihara ketertiban yang berkeadilan di dalam kehidupan masyarakat. Etika sangat ditekankan bagi para penegak hukum. Pengembangan profesi seseorang, tergantung sepenuhnya kepada orang yang bersangkutan tentang apa yang diperbuatnya untuk mengembangkan profesinya tersebut. Secara pribadi ia mempunyai tanggung jawab penuh atas mutu pelayanan profesinya. Seseorang pengemban profesi hukum haruslah orang yang dapat dipercaya secara penuh, bahwa ia (profesional hukum) tidak akan menyalahgunakan situasi yang ada. Pengembangan profesi itu haruslah dilakukan secara bermartabat, dan ia harus mengerahkan segala kemampuan pengetahuan dan keilmuan yang ada padanya, sebab tugas profesi hukum adalah merupakan tugas kemasyarakatan yang langsung berhubungan dengan nilai-nilai dasar yang merupakan perwujudan martabat manusia, dan oleh karena itu pulalah pelayanan profesi hukum

memerlukan pengawasan dari masyarakat. Apabila pengemban profesi melaksanakan profesinya dengan baik, benar maka orang tersebut dikatakan profesional.

Dikatakan seseorang mempunyai watak professional, apabila: beretika baik, mempunyai kemahiran, melalui pendidikan atau pelatihan, berkualitas, taat terhadap kode etik yang dikembangkan dan disepakati bersama dalam sebuah organisasi profesi.

Seseorang professional paling tidak harus bertanggung jawab kepada: klien, masyarakat, sesama profesi dan kelompoknya, pemerintah dan negaranya. Seseorang yang profesional harus memiliki kepribadian sosial, bertanggung jawab atas semua Tindakan, berusaha selalu meningkatkan ilmu pengetahuannya; mahir, menjaga kepercayaan, setia, mampu menghindari desas-desus dan bangga pada profesinya.

Kode etik profesi

Bertens menyatakan, kode etik profesi merupakan norma yang ditetapkan dan diterima oleh kelompok profesi, yang mengarahkan atau memberi petunjuk kepada anggotanya bagaimana seharusnya berbuat dan sekaligus menjamin mutu moral profesi itu di mata masyarakat.²² Kode etik profesi merupakan norma yang diterapkan dan diterima oleh kelompok profesi yang menyerahkan atau memberi petunjuk kepada anggota sebagaimana seharusnya. Kode etik ini umumnya memberikan petunjuk-petunjuk kepada para anggotanya untuk berpraktik dalam profesi.

Namun demikian dapat diutarakan bahwa prinsip-prinsip yang umum dirumuskan dalam suatu profesi akan berbeda-beda satu sama lain. Adapun yang menjadikan tujuan pokok dari rumusan

²² Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*, hlm. 77.

etika dituangkan dalam kode etik profesi. Ada beberapa standar tujuan pokok etika profesi, sebagai berikut:²³

1. standar-standar etika menjelaskan dan menetapkan tanggung jawab kepada klien, lembaga (*institution*), dan masyarakat pada umumnya;
2. standar-standar etika membantu tenaga ahli profesi dalam menentukan apa yang harus mereka perbuat kalau mereka meng-hadapi dilema-dilema etika dalam pekerjaannya;
3. standar-standar etika menjaga reputasi atau nama dan fungsi profesi dalam masyarakat melawan kelakuan-kelakuan yang jahat dari anggota-anggota tertentu;
4. standar - standar etika mencerminkan / membayangkan penghargaan moral dari komunitas.
5. standar etika merupakan dasar untuk menjaga kelakuan dan integritas atau kejujuran dari tenaga ahli profesi tersebut.

Hal-hal penting dalam kode etik profesi adalah:²⁴

1. Kode etik profesi merupakan produk etika terapan karena dihasilkan berdasarkan penerapan pemikiran etis atas suatu profesi.
2. Kode etik profesi dapat berubah dan diubah seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga anggota kelompok profesi tidak akan ketinggalan zaman.
3. Kode etik profesi merupakan hasil pengaturan diri profesi yang bersangkutan dan ini perwujudan nilai moral yang hakiki, yang tidak dipaksakan dari luar.
4. Kode etik profesi hanya berlaku efektif apabila dijiwai oleh cita-cita dan nilai-

²³ Abintoro Prakoso, *Op. Cit*, hlm. 63-64.

²⁴ Abdulkadir Muhammad, *Op. Cit*.

nilai yang hidup dalam lingkungan profesi itu sendiri.

5. Kode etik profesi merupakan rumusan norma moral manusia yang mengemban profesi itu.
6. Kode etik profesi menjadi tolok ukur perbuatan anggota kelompok profesi.
7. Kode etik profesi merupakan upaya pencegahan berbuat yang tidak etis bagi anggotanya.

Fungsi dan tujuan kode etik profesi

Sumaryono mengemukakan tiga alasannya pentingnya kode etik yaitu: sebagai sarana kontrol sosial; sebagai pencegah campur tangan pihak lain; sebagai pencegah kesalahpahaman dan konflik. Fungsi lain menurut Abdulkadir Muhammad: merupakan kriteria prinsip profesional yang telah digariskan, sehingga dapat diketahui dengan pasti kewajiban profesional anggota lama, baru, ataupun calon anggota kelompok profesi; dapat mencegah kemungkinan terjadi konflik kepentingan antara sesama anggota kelompok profesi, atau antara anggota kelompok profesi dan masyarakat. Anggota kelompok profesi atau anggota masyarakat; sebagai kontrol melalui rumusan kode etik profesi, apakah anggota kelompok profesi telah memenuhi kewajiban profesionalnya sesuai dengan kode etik profesi.²⁵

Tujuan kode etik profesi

1. Menjunjung tinggi martabat profesi.
2. Menjaga dan memelihara kesejahteraan para anggota.
3. Meningkatkan pengabdian para anggota profesi.
4. Meningkatkan mutu profesi.
5. Meningkatkan mutu organisasi profesi.

²⁵ *Ibid*, hlm. 78-79.

6. Meningkatkan layanan di atas keuntungan pribadi.
7. Mempunyai organisasi profesional yang kuat dan terjalin erat.
8. Menentukan baku standarnya sendiri.

Kode etik organisasi bertujuan untuk melindungi anggotanya dalam menghadapi persaingan yang tidak sehat dan mengembangkan profesi sesuai cita-cita masyarakat. Kode etik membuat ikatan yang kuat dalam keanggotaan tanpa campur tangan dari pihak luar dan dapat melindungi profesi terhadap pemberlakuan hukum yang dirasa tidak adil.

1. Kode Etik Dan Pedoman Perilaku Hakim

Uraian mengenai kode etik dan pedoman perilaku hakim meliputi: Etika kepribadian hakim, etika melakukan tugas jabatan, etika pelayanan terhadap pencari keadilan, etika hubungan sesama rekan hakim, dan etika pengawasan terhadap hakim. Kemudian analisis hubungannya dengan ketentuan undang-undang. Dengan demikian, akan diketahui apakah kode etik hakim memiliki upaya paksaan yang berasal dari undang-undang.²⁶

Etika kepribadian hakim

Sebagai pejabat penegak hukum, hakim : percaya dan taqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa; menjunjung tinggi citra, wibawa, dan martabat hakim; berkelakuan baik dan tidak tercela; menjadi teladan bagi masyarakat; menjauhkan diri dari perbuatan dursila dan kelakuan yang dicela oleh masyarakat; tidak melakukan perbuatan yang merendahkan martabat hakim; bersikap jujur, adil, penuh rasa tanggung jawab; berkepribadian, sabar, bijaksana, berilmu; bersemangat ingin

maju (meningkatkan nilai peradiian); dapat dipercaya; berpandangan luas.²⁷

Etika melakukan tugas jabatan

Sebagai pejabat penegak hukum, hakim: bersikap tegas, disiplin; penuh pengabdian pada pekerjaan; bebas dari pengaruh siapapun juga; tidak menyalahgunakan kepercayaan, kedudukan, dan wewenang untuk kepentingan pribadi atau golongan; tidak berjiwa mumpung; tidak menonjolkan kedudukan; menjaga wibawa dan martabat hakim dalam hubungan kedinasan; berpegang teguh pada kode kehormatan hakim.²⁸

Etika pelayanan terhadap pencari keadilan

Sebagai pejabat penegak hukum, hakim: bersikap dan bertindak menurut garis-garis yang ditentukan di dalam hukum acara yang berlaku; tidak memihak, tidak bersimpati, tidak antipati pada pihak yang berperkara; berdiri di atas semua pihak yang kepentingannya bertentangan, tidak membeda-bedakan orang; sopan, tegas, dan bijaksana dalam memimpin sidang, baik dalam ucapan maupun perbuatan; menjaga kewibawaan dan kenikmatan persidangan; bersungguh-sungguh mencari kebenaran dan keadilan; memutus berdasarkan keyakinan hati nurani; sanggup mempertanggungjawabkan kepada Tuhan Yang Esa.²⁹

Etika hubungan sesama rekan hakim

Sebagai sesama rekan pejabat penegak hukum, hakim: memelihara dan memupuk hubungan kerja sama yang baik antara sesama rekan; memiliki rasa setiakawan, tenggang rasa, dan saling menghargai antara sesama rekan; memiliki kesadaran,

²⁶ *Ibid*, hlm.101.

²⁷ *Ibid*, hlm. 102.

²⁸ *Ibid*.

²⁹ *Ibid*, hlm. 103.

kesetiaan, penghargaan terhadap korp hakim; menjaga nama baik dan martabat rekan-rekan, baik di dalam maupun di luar kedinasan; bersikap tegas, adil, dan tidak memihak; memelihara hubungan baik dengan hakim bawahannya dan hakim atasannya; memberi contoh yang baik di dalam dan di luar kedinasan.³⁰

Etika pengawasan hakim.

Pengawasan dan sanksi akibat pelanggaran kode kehormatan hakim dan pelanggaran undang-undang sepenuhnya di atur dalam undang-undang. Pengawasan terhadap hakim di lakukan oleh majelis kehormatan hakim.³¹

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman mengatur tentang hal-hal yang berkaitan dengan hakim. Hal-hal penting dalam undang-undang ini antara lain sebagai berikut:³²

- a. Mereformulasi sistematika undang-undang nomor 4 tahun 2004 tentang kekuasaan kehakiman terkait dengan pengaturan secara komprehensif, misalnya adanya bab tersendiri mengenai asas penyelenggaraan kekuasaan kehakiman.
- b. Pengaturan umum mengenai pengawasan hakim dan hakim konstitusi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan kode etik dan pedoman perilaku hakim.
- c. Pengaturan umum mengenai pengangkatan dan pemberhentian hakim dan hakim konstitusi.
- d. Pengaturan mengenai pengadilan khusus yang mempunyai kewenangan untuk memeriksa, mengadili dan memutus perkara tertentu yang hanya

dapat dibentuk dalam salah satu lingkungan badan peradilan yang berada di bawah Mahkamah Agung.

- e. Pengaturan mengenai hakim *ad hoc* yang bersifat sementara dan memiliki keahlian serta pengalaman di bidang tertentu untuk memeriksa, mengadili, dan memutus suatu perkara.
- f. Pengaturan umum mengenai arbitrase dan alternatif penyelesaian sengketa di luar pengadilan.
- g. Pengaturan umum mengenai bantuan hukum bagi pencari keadilan yang tidak mampu dan pengaturan mengenai pos bantuan hukum pada setiap pengadilan.
- h. Pengaturan umum mengenai jaminan keamanan dan kesejahteraan hakim dan hakim konstitusi.

Asas penyelenggaraan kekuasaan kehakiman yaitu: Peradilan dilakukan "Demi keadilan berdasarkan ketuhanan yang maha esa"; peradilan negara menerapkan dan menegakkan hukum dan keadilan berdasarkan Pancasila; semua peradilan di seluruh wilayah negara Republik Indonesia adalah peradilan negara yang diatur dengan undang-undang; peradilan dilakukan dengan sederhana, cepat, dan biaya ringan.³³

Kemudian tentang kode etik dan pedoman perilaku hakim diatur dalam Keputusan Bersama Ketua Mahkamah Agung RI Dan Ketua Komisi Yudisial RI Nomor : 047/Kma/Skb/Iv/2009 02/Skb/P.Ky/Iv/2009 Tentang Kode Etik Dan Pedoman Perilaku Hakim. Salah satu hal penting yang disorot masyarakat untuk mempercayai hakim, adalah perilaku dari hakim yang bersangkutan, baik dalam menjalankan tugas yudisialnya maupun dalam kesehariannya. Sejalan dengan tugas dan wewenangnya itu, hakim

³⁰ *Ibid.*103-104

³¹ *Ibid*, hlm.104.

³² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009, *Op. Cit.*

³³ *Ibid*, Pasal 2.

dituntut untuk selalu menjaga dan menegakkan kehormatan, keluhuran martabat, serta etika dan perilaku hakim. Berdasarkan wewenang dan tugasnya sebagai pelaku utama fungsi pengadilan, maka sikap hakim yang dilambangkan dalam kartika, cakra, candra, sari, dan tirta itu merupakan cerminan perilaku hakim yang harus senantiasa diimplementasikan dan direalisasikan oleh semua hakim dalam sikap dan perilaku hakim yang berlandaskan pada prinsip ketuhanan yang maha esa, adil, bijaksana dan berwibawa, berbudi luhur, dan jujur. Hanya dengan sikap tindak atau perilaku yang berbudi pekerti luhur itulah kehormatan dan keluhuran martabat hakim dapat dijaga dan ditegakkan. Kehormatan dan keluhuran martabat berkaitan erat dengan etika perilaku. Implementasi terhadap kode etik dan pedoman perilaku hakim dapat menimbulkan kepercayaan, atau ketidakpercayaan masyarakat kepada putusan pengadilan. Kode etik dan pedoman perilaku hakim ini merupakan panduan keutamaan moral bagi hakim, baik dalam menjalankan tugas profesinya maupun dalam hubungan kemasyarakatan di luar kedinasan.³⁴

Prinsip-prinsip dasar kode etik dan pedoman perilaku hakim diimplementasikan dalam 10 (sepuluh) aturan perilaku sebagai berikut:³⁵

1. Berperilaku adil. Adil bermakna menempatkan sesuatu pada tempatnya dan memberikan yang menjadi haknya, yang didasarkan pada suatu prinsip bahwa semua orang sama kedudukannya di depan hukum. Dengan demikian, tuntutan

yang paling mendasar dari keadilan adalah memberikan perlakuan dan memberi kesempatan yang sama (*equality and fairness*) terhadap setiap orang.

2. Berperilaku jujur. Kejujuran bermakna dapat dan berani menyatakan bahwa yang benar adalah benar dan yang salah adalah salah.
3. Berperilaku arif dan bijaksana. Arif dan bijaksana bermakna mampu bertindak sesuai dengan norma-norma yang hidup dalam masyarakat baik norma-norma hukum, norma-norma keagamaan, kebiasaan-kebiasan maupun kesusilaan dengan memperhatikan situasi dan kondisi pada saat itu, serta mampu memperhitungkan akibat dari tindakannya.
4. Bersikap mandiri. Mandiri bermakna mampu bertindak sendiri tanpa bantuan pihak lain, bebas dari campur tangan siapapun dan bebas dari pengaruh apapun. Sikap mandiri mendorong terbentuknya perilaku hakim yang tangguh, berpegang teguh pada prinsip dan keyakinan atas kebenaran sesuai tuntutan moral dan ketentuan hukum yang berlaku.
5. Berintegritas tinggi. Integritas bermakna sikap dan kepribadian yang utuh, berwibawa, jujur dan tidak tergoyahkan. Integritas tinggi pada hakekatnya terwujud pada sikap setia dan tangguh berpegang pada nilai-nilai atau norma-norma yang berlaku dalam melaksanakan tugas.
6. Bertanggungjawab. Bertanggungjawab bermakna kesediaan untuk melaksanakan sebaik-baiknya segala sesuatu yang menjadi wewenang dan tugasnya, serta memiliki keberanian untuk menanggung segala akibat atas pelaksanaan wewenang dan tugasnya tersebut.

³⁴ Keputusan Bersama Ketua Mahkamah Agung RI Dan Ketua Komisi Yudisial RI 047/KMA/SKB/IV/2009. 02/SKB/P.KY/IV/2009 *Tentang Kode Etik Dan Pedoman Perilaku Hakim*, Bagian Pembukaan.

³⁵ *Ibid*, Bagian Pengaturan.

7. Menjunjung tinggi harga diri. Harga diri bermakna bahwa pada diri manusia melekat martabat dan kehormatan yang harus dipertahankan dan dijunjung tinggi oleh setiap orang.
8. Berdisiplin tinggi. Disiplin bermakna ketaatan pada norma-norma atau kaidah-kaidah yang diyakini sebagai panggilan luhur untuk mengemban amanah serta kepercayaan masyarakat pencari keadilan.
9. Berperilaku rendah hati. Rendah hati bermakna kesadaran akan keterbatasan kemampuan diri, jauh dari kesempurnaan dan terhindar dari setiap bentuk keangkuhan.
10. Bersikap profesional. Profesional bermakna suatu sikap moral yang dilandasi oleh tekad untuk melaksanakan pekerjaan yang dipilihnya dengan kesungguhan, yang didukung oleh keahlian atas dasar pengetahuan, keterampilan dan wawasan luas.
Setiap pimpinan pengadilan harus berupaya sungguh-sungguh untuk memastikan agar hakim di dalam lingkungannya mematuhi pedoman perilaku hakim ini. Pelanggaran terhadap pedoman ini dapat diberikan sanksi.

2. Kode Perilaku Jaksa

Dengan lahirnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan Republik Indonesia lebih memantapkan kedudukan dan peran Kejaksaan Republik Indonesia sebagai lembaga negara pemerintahan yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan harus bebas dari pengaruh kekuasaan pihak manapun, yakni yang dilaksanakan secara merdeka terlepas dari pengaruh kekuasaan pemerintah dan pengaruh kekuasaan lainnya.

Kejaksaan sebagai salah satu lembaga penegak hukum dituntut untuk lebih berperan dalam menegakkan supremasi hukum, perlindungan kepentingan umum, penegakan hak asasi manusia, serta pemberantasan korupsi, kolusi, dan nepotisme. Dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya, Kejaksaan Republik Indonesia sebagai lembaga pemerintahan yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan harus mampu mewujudkan kepastian hukum, ketertiban hukum, keadilan dan kebenaran berdasarkan hukum dan mengindahkan norma-norma keagamaan, kesopanan, dan kesusilaan, serta wajib menggali nilai-nilai kemanusiaan, hukum dan keadilan yang hidup dalam masyarakat. Kejaksaan juga harus mampu terlibat sepenuhnya dalam proses pembangunan antara lain turut menciptakan kondisi yang mendukung dan mengamankan pelaksanaan pembangunan untuk mewujudkan masyarakat adil dan makmur berdasarkan Pancasila, serta berkewajiban untuk turut menjaga dan menegakkan kewibawaan pemerintah dan negara serta melindungi kepentingan masyarakat.

Dalam Undang-Undang ini diatur hal-hal yang disempurnakan, antara lain:³⁶ Kejaksaan sebagai lembaga pemerintahan yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penuntutan ditegaskan kekuasaan negara tersebut dilaksanakan secara merdeka. Oleh karena itu, Kejaksaan dalam melaksanakan fungsi, tugas, dan wewenangnya terlepas dari pengaruh kekuasaan pemerintah dan kekuasaan lainnya. Selanjutnya ditentukan Jaksa Agung bertanggung jawab atas penuntutan yang dilaksanakan secara independen demi keadilan berdasarkan hukum dan hati

³⁶ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2004 *Tentang Kejaksaan Republik Indonesia*, Penjelasan, Bagian Umum.

nurani. Dengan demikian Jaksa Agung selaku pimpinan Kejaksaan dapat sepenuhnya merumuskan dan mengendalikan arah dan kebijakan penanganan perkara untuk keberhasilan penuntutan. Kejaksaan adalah lembaga pemerintahan yang melaksanakan kekuasaan negara di bidang penegakan hukum dengan berpegang pada peraturan perundang-undangan dan kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah. Dengan demikian Jaksa Agung diangkat dan diberhentikan oleh Presiden serta bertanggung jawab kepada Presiden. Jaksa adalah pejabat fungsional yang diberi wewenang oleh undang-undang untuk bertindak sebagai penuntut umum dan pelaksana putusan pengadilan yang telah memperoleh kekuatan hukum tetap serta wewenang lain berdasarkan undang-undang. Penuntut Umum adalah jaksa yang diberi wewenang oleh Undang-Undang ini untuk melakukan penuntutan dan melaksanakan penetapan hakim. Dalam Undang-undang ini diatur juga tentang syarat-syarat untuk dapat diangkat menjadi jaksa, sumpah, larangan, tugas dan wewenang, dll.

Kemudian dalam peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor : Per-014/A/Ja/11/2012 Tentang Kode Perilaku Jaksa dijelaskan: Untuk mewujudkan jaksa yang memiliki integritas, bertanggung jawab dan mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, serta mewujudkan birokrasi yang bersih, efektif, efisien, transparan dan akuntabel yang dilandasi doktrin Tri Krama Adhyaksa.³⁷

Dalam peraturan ini kewajiban jaksa adalah.³⁸

1. Jaksa kepada negara: setia dan taat kepada Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945; bertindak berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, mengindahkan norma agama, kesopanan, kesusilaan yang hidup dalam masyarakat dan menjunjung tinggi hak asasi manusia; dan melaporkan dengan segera kepada pimpinannya apabila mengetahui hal yang dapat membahayakan atau merugikan negara.
2. Jaksa kepada institusi: menerapkan Doktrin Tri Krama Adhyaksa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya; menjunjung tinggi sumpah dan/atau janji jabatan jaksa; menjalankan tugas sesuai dengan visi dan misi Kejaksaan Republik Indonesia; melaksanakan tugas sesuai peraturan kedinasan dan jenjang kewenangan; menampilkan sikap kepemimpinan melalui ketauladanan, keadilan, ketulusan dan kewibawaan; dan mengembangkan semangat kebersamaan dan soliditas serta saling memotivasi untuk meningkatkan kinerja dengan menghormati hak dan kewajibannya.
3. Jaksa kepada profesi jaksa: menjunjung tinggi kehormatan dan martabat profesi dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya dengan integritas, profesional, mandiri, jujur dan adil; dll.
4. Jaksa kepada masyarakat: memberikan pelayanan prima dengan menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia; dan menerapkan pola hidup sesuai dengan nilai-nilai yang berlaku dalam masyarakat.

³⁷ Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor Per-014/A/Ja/11/2012 Tentang Kode Perilaku Jaksa, Bagian Menimbang.

³⁸ *Ibid*, Pasal 3-6.

Hal lainnya yang diatur adalah masalah: integritas, kemandirian, ketidakberpihakan dan perlindungan.

Jaksa dalam melaksanakan tugas profesi jaksa berhak:³⁹

1. melaksanakan fungsi jaksa tanpa intimidasi, gangguan dan pelecehan;
2. mendapatkan perlindungan hukum untuk tidak dipersalahkan sebagai akibat dari pelaksanaan tugas dan fungsi jaksa yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
3. mendapatkan perlindungan secara fisik, termasuk keluarganya, oleh pihak yang berwenang jika keamanan pribadi terancam sebagai akibat dari pelaksanaan tugas dan fungsi jaksa yang dilakukan sesuai dengan peraturan yang berlaku;
4. mendapatkan pendidikan dan pelatihan baik teknis maupun non teknis;
5. mendapatkan sarana yang layak dalam menjalankan tugas, remunerasi, gaji Serta penghasilan lain sesuai dengan peraturan yang berlaku;
6. mendapatkan kenaikan pangkat, jabatan dan/atau promosi berdasarkan parameter obyektif, kualifikasi profesional, kemampuan, integritas, kinerja dan pengalaman, serta diputuskan sesuai dengan prosedur yang adil dan tidak memihak;
7. memiliki kebebasan berpendapat dan berekspresi, kecuali dengan tujuan membentuk opini publik yang dapat merugikan penegakan hukum; dan
8. mendapatkan proses pemeriksaan yang cepat, adil dan evaluasi serta keputusan yang obyektif berdasarkan peraturan yang berlaku dalam hal Jaksa melakukan tindakan indisipliner.

³⁹ *Ibid*, Pasal 11.

3. Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan: Fungsi kepolisian adalah salah satu fungsi pemerintahan negara di bidang pemeliharaan keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.⁴⁰ Pengemban fungsi kepolisian adalah kepolisian Negara Republik Indonesia yang dibantu oleh : a. kepolisian khusus; b. penyidik pegawai negeri sipil; dan/atau c. bentuk-bentuk pengamanan swakarsa.⁴¹ Kepolisian Negara Republik Indonesia bertujuan untuk mewujudkan keamanan dalam negeri yang meliputi terpeliharanya keamanan dan ketertiban masyarakat, tertib dan tegaknya hukum, terselenggaranya perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat, serta terbinanya ketenteraman masyarakat dengan menjunjung tinggi hak asasi manusia⁴². Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.⁴³ Tugas pokok kepolisian Negara Republik Indonesia adalah: memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan,

⁴⁰ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 *Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia*, Pasal 2.

⁴¹ *Ibid*, Pasal 3.

⁴² *Ibid*, Pasal 4.

⁴³ *Ibid*, Pasal 5.

pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat⁴⁴.

Sebelum diangkat sebagai anggota kepolisian Negara Republik Indonesia seorang calon anggota yang telah lulus pendidikan pembentukan wajib mengucapkan sumpah atau janji menurut agamanya dan kepercayaannya itu. Lafal sumpah atau janji sebagaimana diatur dalam Pasal 22 adalah sebagai berikut : "Demi Allah, saya bersumpah/berjanji: bahwa saya, untuk diangkat menjadi anggota kepolisian Negara Republik Indonesia, akan setia dan taat sepenuhnya kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Tri Brata, Catur Prasatya, dan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemerintah yang sah; bahwa saya, akan menaati segala peraturan perundang-undangan yang berlaku dan melaksanakan kedinasan di kepolisian Negara Republik Indonesia yang dipercayakan kepada saya dengan penuh pengabdian, kesadaran, dan tanggung jawab; bahwa saya, akan senantiasa menjunjung tinggi kehormatan negara, pemerintah, dan martabat anggota kepolisian Negara Republik Indonesia, serta akan senantiasa mengutamakan kepentingan masyarakat, bangsa, dan negara daripada kepentingan saya sendiri, seseorang atau golongan; bahwa saya, akan memegang rahasia sesuatu yang menurut sifatnya atau menurut perintah harus saya rahasiakan; bahwa saya, akan bekerja dengan jujur, tertib, cermat dan bersemangat untuk kepentingan bangsa dan Negara Kesatuan Republik Indonesia dan tidak akan menerima pemberian berupa hadiah dan/atau janji-janji baik langsung maupun tidak langsung yang ada kaitannya dengan pekerjaan saya".⁴⁵

⁴⁴ *Ibid*, Pasal 13.

⁴⁵ *Ibid*, Pasal 23.

Sikap dan perilaku pejabat kepolisian Negara Republik Indonesia terikat pada kode etik profesi kepolisian Negara Republik Indonesia. Kode etik profesi kepolisian Negara Republik Indonesia dapat menjadi pedoman bagi pengembangan fungsi kepolisian lainnya dalam melaksanakan tugas sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di lingkungannya. Pelanggaran terhadap kode etik profesi kepolisian Negara Republik Indonesia oleh pejabat kepolisian Negara Republik Indonesia diselesaikan oleh komisi kode etik kepolisian Negara Republik Indonesia. Kemudian dalam peraturan kepala kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia disebutkan:

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri⁴⁶.

Etika profesi Polri adalah kristalisasi nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya yang dilandasi dan dijiwai oleh Pancasila serta mencerminkan jati diri setiap anggota Polri dalam wujud komitmen moral yang meliputi etika kenegaraan, kelembagaan, kemasyarakatan, dan kepribadian.⁴⁷

Kode etik profesi Polri yang selanjutnya disingkat KEPP adalah norma-norma atau aturan-aturan yang merupakan

⁴⁶ Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 *Tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia*, Pasal 1 angka 1.

⁴⁷ *Ibid*, Pasal 1 angka 5 angka 4.

kesatuan landasan etik atau filosofis yang berkaitan dengan perilaku maupun ucapan mengenai hal-hal yang diwajibkan, dilarang, patut, atau tidak patut dilakukan oleh anggota Polri dalam melaksanakan tugas, wewenang, dan tanggung jawab jabatan.⁴⁸

Penegakan KEPP adalah serangkaian tindakan pejabat Polri yang diberi kewenangan menurut peraturan ini, untuk melakukan pemeriksaan pendahuluan, pemeriksaan di sidang KKEP, pemeriksaan sidang komisi banding kode etik Polri terhadap anggota Polri yang diduga melakukan pelanggaran KEPP dan rehabilitasi anggota Polri yang dinyatakan sebagai pelanggar atau tidak terbukti sebagai pelanggar.⁴⁹

Peraturan ini bertujuan guna:⁵⁰

1. menerapkan nilai-nilai Tribrata dan Catur Prasetya dalam pelaksanaan tugas dan wewenang umum kepolisian;
2. memantapkan profesionalisme, integritas, dan akuntabilitas anggota Polri;
3. menyamakan pola pikir, sikap, dan tindak anggota Polri;
4. menerapkan standar profesi Polri dalam pelaksanaan tugas Polri; dan
5. memuliakan profesi Polri dengan penegakan KEPP.

Prinsip-prinsip KEPP meliputi: kepatutan, kepastian hukum, sederhana, kesamaan hak, aplikatif, akuntabel.⁵¹

Ruang lingkup pengaturan KEPP mencakup: Etika kenegaraan; etika kelembagaan; etika kemasyarakatan; dan etika kepribadian.⁵²

4. Kode Etik Notaris

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris dijelaskan: Dalam menjalankan jabatannya, notaris wajib:⁵³ bertindak amanah, jujur, saksama, mandiri, tidak berpihak, dan menjaga kepentingan pihak yang terkait dalam perbuatan hukum; membuat akta dalam bentuk minuta akta dan menyimpannya sebagai bagian dari protokol notaris; melekatkan surat dan dokumen serta sidik jari penghadap pada minuta akta; mengeluarkan grosse akta, salinan akta, atau kutipan akta berdasarkan minuta akta; dll.

Notaris dilarang:⁵⁴ menjalankan jabatan di luar wilayah jabatannya; meninggalkan wilayah jabatannya lebih dari (tujuh) hari kerja berturut-turut tanpa alasan yang sah; merangkap sebagai pegawai negeri; merangkap jabatan sebagai pejabat negara; merangkap jabatan sebagai advokat; merangkap jabatan sebagai pemimpin atau pegawai badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah atau badan usaha swasta; merangkap jabatan sebagai pejabat pembuat akta tanah dan/atau pejabat lelang kelas II di luar tempat kedudukan notaris; menjadi notaris pengganti; atau melakukan pekerjaan lain yang bertentangan dengan norma agama, kesusilaan, atau kepatutan yang dapat mempengaruhi kehormatan dan martabat jabatan notaris.

Notaris wajib: mempunyai hanya satu kantor, yaitu di tempat kedudukannya dan tempat kedudukan notaris sebagai pejabat pembuat akta tanah wajib mengikuti tempat kedudukan notaris. Notaris yang

⁴⁸ *Ibid*, Pasal 1.

⁴⁹ *Ibid*, Pasal 1 angka 11.

⁵⁰ *Ibid*, Pasal 2.

⁵¹ *Ibid*, Pasal 3.

⁵² *Ibid*, Pasal 4.

⁵³ Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 *Tentang Jabatan Notaris*, Pasal 16.

⁵⁴ *Ibid*, Pasal 17.

melanggar ketentuan dapat dikenai sanksi berupa: peringatan tertulis; pemberhentian sementara; pemberhentian dengan hormat; atau pemberhentian dengan tidak hormat⁵⁵.

Kemudian dalam Perubahan Kode Etik Notaris Kongres Luar Biasa Ikatan Notaris Indonesia Banten, 29-30 Mei 2015 dijelaskan bahwa kode etik notaris dan untuk selanjutnya akan disebut kode etik adalah kaidah moral yang ditentukan oleh perkumpulan ikatan notaris indonesia yang selanjutnya akan disebut "perkumpulan" berdasarkan keputusan kongres perkumpulan dan/atau yang ditentukan oleh dan diatur dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang hal itu dan yang berlaku bagi serta wajib ditaati oleh setiap dan semua anggota perkumpulan dan semua orang yang menjalankan tugas jabatan sebagai notaris, termasuk di dalamnya para pejabat sementara notaris, notaris pengganti pada saat menjalankan jabatan.⁵⁶ Notaris adalah setiap orang yang memangku dan menjalankan tugas jabatan sebagai pejabat umum, sebagaimana yang dimaksud dalam undang-undang tentang jabatan notaris.⁵⁷

Dewan kehormatan adalah alat perlengkapan perkumpulan yang dibentuk dan berfungsi menegakkan kode etik, harkat dan martabat notaris, yang bersifat mandiri dan bebas dari keberpihakan, dalam menjalankan tugas dan kewenangannya dalam perkumpulan. Dewan kehormatan terdiri atas: a. dewan kehormatan pusat pada tingkat nasional; b. dewan kehormatan wilayah pada tingkat propinsi; c. dewan kehormatan daerah

⁵⁵ *Ibid*, Pasal 19.

⁵⁶ *Perubahan Kode Etik Notaris Kongres Luar Biasa Ikatan Notaris Indonesia Banten, 29-30 Mei 2015*, Pasal 1 angka 2

⁵⁷ *Ibid*, Pasal 1 angka 4.

pada tingkat kabupaten/kota⁵⁸. Kode etik berlaku bagi seluruh anggota perkumpulan maupun orang lain (selama yang bersangkutan menjalankan jabatan notaris), baik dalam pelaksanaan jabatan maupun dalam kehidupan sehari-hari.

Kewajiban, larangan dan pengecualian

Notaris maupun orang lain (selama yang bersangkutan menjalankan jabatan notaris) wajib:⁵⁹

1. memiliki moral, akhlak serta kepribadian yang baik;
2. menghormati dan menjunjung tinggi harkat dan martabat jabatan notaris;
3. menjaga dan membela kehormatan perkumpulan;
4. Berperilaku jujur, mandiri, tidak berpihak, amanah, seksama, penuh rasa tanggung jawab, berdasarkan peraturan perundang-undangan dan isi sumpah jabatan notaris;
5. meningkatkan ilmu pengetahuan dan keahlian profesi yang telah dimiliki tidak terbatas pada ilmu pengetahuan hukum dan kenotariatan;
6. mengutamakan pengabdian kepada kepentingan masyarakat dan negara;
7. memberikan jasa pembuatan akta dan kewenangan lainnya untuk masyarakat yang tidak mampu tanpa memungut honorarium;
8. menetapkan satu kantor di tempat kedudukan dan kantor tersebut merupakan satu-satunya kantor bagi notaris yang bersangkutan dalam melaksanakan tugas jabatan sehari-hari;
9. memasang 1 (satu) papan nama di depan/di lingkungan kantornya dengan pilihan ukuran yaitu 100 cm x 40 cm, 150 cm x 60 cm atau 200 cm x

⁵⁸ *Ibid*, Pasal 1 angka 8.

⁵⁹ *Ibid*, Pasal 3.

- 80 cm, yang memuat: nama lengkap dan gelar yang sah; tanggal dan nomor surat keputusan pengangkatan yang terakhir sebagai notaris; tempat kedudukan; alamat kantor dan nomor telepon/fax.
10. hadir, mengikuti dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang diselenggarakan oleh perkumpulan;
 11. menghormati, mematuhi, melaksanakan peraturan-peraturan dan keputusan-keputusan perkumpulan;
 12. memperlakukan setiap klien yang datang dengan baik, tidak membedakan status ekonomi dan / atau status sosialnya;
 13. dll.

Notaris maupun orang lain (selama yang bersangkutan menjalankan jabatan notaris) dilarang:⁶⁰

1. mempunyai lebih dari 1 (satu) kantor, baik kantor cabang ataupun kantor perwakilan;
2. memasang papan nama dan/atau tulisan yang berbunyi "notaris/kantor notaris" di luar lingkungan kantor;
3. melakukan publikasi atau promosi diri, baik sendiri maupun secara bersama-sama, dengan mencantumkan nama dan jabatannya, menggunakan sarana media cetak dan/atau elektronik, dalam bentuk: iklan; ucapan selamat; ucapan belasungkawa; ucapan terima kasih; kegiatan pemasaran; kegiatan sponsor, baik dalam bidang sosial, keagamaan, maupun olah raga.
4. bekerja sama dengan biro jasa / orang / badan hukum yang pada hakekatnya bertindak sebagai perantara untuk mencari atau mendapatkan klien;
5. menandatangani akta yang proses pembuatannya telah dipersiapkan oleh pihak lain;
6. mengirimkan minuta kepada klien untuk ditandatangani;
7. berusaha atau berupaya dengan jalan apapun, agar seseorang berpindah dari notaris iain kepadanya, baik upaya itu ditujukan langsung kepada klien yang bersangkutan maupun melalui perantaraan orang iain;
8. melakukan pemaksaan kepada klien dengan cara menahan dokumen-dokumen yang telah diserahkan dan/atau melakukan tekanan psikologis dengan maksud agar klien tersebut tetap membuat akta padanya;
9. melakukan usaha-usaha, baik langsung maupun tidak langsung yang menjurus ke arah timbulnya persaingan yang tidak sehat dengan sesama rekan notaris;
10. tidak melakukan kewajiban dan melakukan pelanggaran terhadap larangan sebagaimana dimaksud dalam kode etik dengan menggunakan media elektronik, termasuk namun tidak terbatas dengan menggunakan internet dan media sosial;
11. membuat akta melebihi batas kewajaran yang batas jumlahnya ditentukan oleh dewan kehormatan;

Sanksi⁶¹

1. Sanksi yang dikenakan terhadap anggota yang melakukan pelanggaran kode etik dapat berupa: teguran, peringatan, pemberhentian sementara dari keanggotaan perkumpulan, pemberhentian dengan hormat dari keanggotaan perkumpulan, pemberhentian dengan tidak hormat dari keanggotaan perkumpulan.

⁶⁰ *Ibid*, Pasal 4.

⁶¹ *Ibid*, Pasal 6.

2. Penjatuhan sanksi sebagaimana terurai di atas terhadap anggota yang melanggar kode etik disesuaikan dengan kuantitas dan kualitas pelanggaran yang dilakukan anggota tersebut.
3. Dewan kehormatan pusat berwenang untuk memutuskan dan menjatuhkan sanksi terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh anggota biasa (dari notaris aktif) perkumpulan, terhadap pelanggaran norma susila atau perilaku yang merendahkan harkat dan martabat notaris, atau perbuatan yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap notaris.
4. Pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh orang lain (yang sedang dalam menjalankan jabatan notaris), dapat dijatuhkan sanksi teguran dan/atau peringatan.
5. Keputusan dewan kehormatan berupa teguran atau peringatan tidak dapat diajukan banding.
6. Keputusan dewan kehormatan daerah/dewan kehormatan wilayah berupa pemberhentian sementara atau pemberhentian dengan hormat atau pemberhentian dengan tidak hormat dari keanggotaan perkumpulan dapat diajukan banding ke dewan kehormatan pusat.
7. Keputusan dewan kehormatan pusat tingkat pertama berupa pemberhentian sementara atau pemberhentian dengan hormat atau pemberhentian dengan tidak hormat dari keanggotaan perkumpulan dapat diajukan banding ke kongres.
8. Dewan kehormatan pusat berwenang pula untuk memberikan rekomendasi disertai usulan pemecatan sebagai notaris kepada menteri hukum dan hak asasi manusia republik indonesia.

Pengawasan atas pelaksanaan kode etik dilakukan oleh: pada tingkat kabupaten/kota oleh pengurus daerah dan dewan kehormatan daerah; pada tingkat propinsi oleh pengurus wilayah dan dewan kehormatan wilayah; pada tingkat nasional oleh pengurus pusat dan dewan kehormatan pusat.

5. Kode Etik Advokat

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2003 Tentang Advokat dijelaskan bahwa: Advokat adalah orang yang berprofesi memberi jasa hukum, baik di dalam maupun di luar pengadilan yang memenuhi persyaratan berdasarkan ketentuan undang-undang ini.⁶² Jasa hukum adalah jasa yang diberikan advokat berupa memberikan konsultasi hukum, bantuan hukum, menjalankan kuasa, mewakili, mendampingi, membela, dan melakukan tindakan hukum lain untuk kepentingan hukum klien⁶³ Klien adalah orang, badan hukum, atau lembaga lain yang menerima jasa hukum dari advokat.⁶⁴ Organisasi advokat adalah organisasi profesi yang didirikan berdasarkan undang-undang ini.⁶⁵

Sebelum menjalankan profesinya, advokat wajib bersumpah menurut agamanya atau berjanji dengan sungguh-sungguh di sidang terbuka Pengadilan Tinggi di wilayah domisili hukumnya⁶⁶. Sumpah atau janji sebagaimana dimaksud, lafalnya sebagai berikut: “Demi Allah saya bersumpah/saya berjanji : bahwa saya akan memegang teguh dan mengamalkan Pancasila sebagai dasar negara dan

⁶² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2003 *Tentang*

Advokat, Pasal 1 angka 1.

⁶³ *Ibid*, Pasal 1 angka 2.

⁶⁴ *Ibid*, Pasal 1 angka 3.

⁶⁵ *Ibid*, Pasal 1 angka 4.

⁶⁶ *Ibid*, Pasal 4 ayat 1.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia; bahwa saya untuk memperoleh profesi ini, langsung atau tidak langsung dengan menggunakan nama atau cara apapun juga, tidak memberikan atau menjanjikan barang sesuatu kepada siapapun juga; bahwa saya dalam melaksanakan tugas profesi sebagai pemberi jasa hukum akan bertindak jujur, adil, dan bertanggung jawab berdasarkan hukum dan keadilan; bahwa saya dalam melaksanakan tugas profesi di dalam atau di luar pengadilan tidak akan memberikan atau menjanjikan sesuatu kepada hakim, pejabat pengadilan atau pejabat lainnya agar memenangkan atau menguntungkan bagi perkara klien yang sedang atau akan saya tangani; bahwa saya akan menjaga tingkah laku saya dan akan menjalankan kewajiban saya sesuai dengan kehormatan, martabat, dan tanggung jawab saya sebagai advokat; bahwa saya tidak akan menolak untuk melakukan pembelaan atau memberi jasa hukum di dalam suatu perkara yang menurut hemat saya merupakan bagian daripada tanggung jawab profesi saya sebagai seorang advokat⁶⁷.

Advokat dapat dikenai tindakan dengan alasan: mengabaikan atau melantarkan kepentingan kliennya; berbuat atau bertingkah laku yang tidak patut terhadap lawan atau rekan seprofesinya; bersikap, bertingkah laku, bertutur kata, atau mengeluarkan pernyataan yang menunjukkan sikap tidak hormat terhadap hukum, peraturan perundang-undangan, atau pengadilan; berbuat hal-hal yang bertentangan dengan kewajiban, kehormatan, atau harkat dan martabat profesinya; melakukan pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan dan atau perbuatan tercela; melanggar sumpah/janji advokat dan/atau kode etik profesi advokat.

⁶⁷ *Ibid*, Pasal 4 ayat 2.

Hak dan kewajiban advokat:⁶⁸

1. Advokat bebas mengeluarkan pendapat atau pernyataan dalam membela perkara yang menjadi tanggung jawabnya di dalam sidang pengadilan dengan tetap berpegang pada kode etik profesi dan peraturan perundang-undangan.
2. Advokat bebas dalam menjalankan tugas profesinya untuk membela perkara yang menjadi tanggung jawabnya dengan tetap berpegang pada kode etik profesi dan peraturan perundang-undangan.
3. Advokat tidak dapat dituntut baik secara perdata maupun pidana dalam menjalankan tugas profesinya dengan iktikad baik untuk kepentingan pembelaan Klien dalam sidang pengadilan.
4. Dalam menjalankan profesinya, advokat berhak memperoleh informasi, data, dan dokumen lainnya, baik dari instansi pemerintah maupun pihak lain yang berkaitan dengan kepentingan tersebut yang diperlukan untuk pembelaan kepentingan kliennya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Advokat dalam menjalankan tugas profesinya dilarang membedakan perlakuan terhadap klien berdasarkan jenis kelamin, agama, politik, keturunan, ras, atau latar belakang sosial dan budaya.
6. Advokat tidak dapat diidentikkan dengan kliennya dalam membela perkara klien oleh pihak yang berwenang dan/atau masyarakat.
7. Advokat wajib merahasiakan segala sesuatu yang diketahui atau diperoleh dari kliennya karena hubungan

⁶⁸ *Ibid*, Pasal 14-20.

- profesinya, kecuali ditentukan lain oleh undang-undang.
8. Advokat berhak atas kerahasiaan hubungannya dengan klien, termasuk perlindungan atas berkas dan dokumennya terhadap penyitaan atau pemeriksaan dan perlindungan terhadap penyadapan atas komunikasi elektronik advokat.
 9. Advokat dilarang memegang jabatan lain yang bertentangan dengan kepentingan tugas dan martabat profesinya.
 10. Advokat dilarang memegang jabatan lain yang meminta pengabdian sedemikian rupa sehingga merugikan profesi advokat atau mengurangi kebebasan dan kemerdekaan dalam menjalankan tugas profesinya.
 11. Advokat yang menjadi pejabat negara, tidak melaksanakan tugas profesi advokat selama memegang jabatan tersebut.

Kode etik dan dewan kehormatan advokat

Untuk menjaga martabat dan kehormatan profesi advokat, disusun kode etik profesi advokat oleh organisasi advokat. Advokat wajib tunduk dan mematuhi kode etik profesi advokat dan ketentuan tentang dewan kehormatan organisasi advokat. Kode etik profesi advokat tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan. Pengawasan atas pelaksanaan kode etik profesi advokat dilakukan oleh organisasi advokat. Dewan kehormatan organisasi advokat memeriksa dan mengadili pelanggaran kode etik profesi advokat berdasarkan tata cara dewan kehormatan organisasi advokat. Keputusan dewan kehormatan organisasi advokat tidak menghilangkan tanggung jawab pidana apabila pelanggaran terhadap kode etik

profesi advokat mengandung unsur pidana. Ketentuan mengenai tata cara memeriksa dan mengadili pelanggaran kode etik profesi advokat diatur lebih lanjut dengan keputusan dewan kehormatan organisasi advokat.⁶⁹ organisasi advokat membentuk dewan kehormatan organisasi advokat baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah. Dewan kehormatan di tingkat daerah mengadili pada tingkat pertama dan dewan kehormatan di tingkat pusat mengadili pada tingkat banding dan terakhir. Keanggotaan dewan kehormatan organisasi advokat terdiri atas unsur advokat. Dalam mengadili dewan kehormatan membentuk majelis yang susunannya terdiri atas unsur dewan kehormatan, pakar atau tenaga ahli di bidang hukum dan tokoh masyarakat. Ketentuan lebih lanjut mengenai susunan, tugas, dan kewenangan dewan kehormatan organisasi advokat diatur dalam kode etik⁷⁰.

Organisasi Advokat

Organisasi advokat merupakan satu-satunya wadah profesi advokat yang bebas dan mandiri yang dibentuk sesuai dengan ketentuan undang-undang ini dengan maksud dan tujuan untuk meningkatkan kualitas profesi advokat. Ketentuan mengenai susunan organisasi advokat ditetapkan oleh para advokat dalam anggaran dasar dan anggaran rumah tangga. Pimpinan organisasi advokat tidak dapat dirangkap dengan pimpinan partai politik, baik di tingkat pusat maupun di tingkat daerah.⁷¹ Organisasi advokat menetapkan dan menjalankan kode etik profesi advokat bagi para anggotanya. Organisasi advokat harus memiliki buku daftar anggota. Salinan buku daftar

⁶⁹ *Ibid*, Pasal 26.

⁷⁰ *Ibid*, Pasal 27.

⁷¹ *Ibid*, Pasal 28.

anggota sebagaimana dimaksud pada ayat (2) disampaikan kepada mahkamah agung dan menteri. Setiap 1 (satu) tahun organisasi advokat melaporkan pertambahan dan/atau perubahan jumlah anggotanya kepada mahkamah agung dan menteri. Organisasi advokat menetapkan kantor advokat yang diberi kewajiban menerima calon advokat yang akan melakukan magang. Kantor advokat wajib memberikan pembimbingan, pelatihan, dan kesempatan praktik bagi calon advokat yang melakukan magang.⁷² Advokat yang dapat menjalankan pekerjaan profesi advokat adalah yang diangkat sesuai dengan ketentuan undang-undang ini. Setiap advokat yang diangkat berdasarkan undang-undang ini wajib menjadi anggota organisasi advokat.⁷³

C. Pelaksanaan Profesi Hukum Yang Baik

1. Majemen hukum yang baik

Hukum terakomodasi ide-ide tentang keadilan, inovasi, sanksi, pembebasan, rehabilitasian, dan pembaruan bagi kehidupan seseorang atau beberapa orang yang terlibat dalam suatu perkara hukum serta kepentingan bermasyarakat dan bernegara. Manajemen hukum: Problem suatu perundang – undangan bisa diwujudkan, pengorganisasian sehingga rumusan ide-ide bisa diterima dan diberlakukan, atau ide filosofis yuridis tak terbatas menjadi rumusan normatif dan menjadi kekuatan praktis di masyarakat.

2. Profesional hukum yang bermutu

Profesional hukum yang bermutu adalah profesional yang menguasai hukum Indonesia, mampu menganalisis masalah hukum dalam masyarakat, mampu

menggunakan hukum sebagai sarana untuk memecahkan masalah konkret dengan bijaksana tetap berdasarkan prinsip-prinsip hukum, menguasai dasar ilmiah untuk mengembangkan ilmu hukum dan hukum, mengenali dan peka akan masalah keadilan dan masalah sosial. Pelayanan hukum secara profesional dan bermutu tinggi bergantung pada jenis profesi hukumnya dan bobot pengetahuan hukum yang dikuasai oleh profesional yang bersangkutan. Setiap profesional hukum harus memiliki nilai moral yang kuat yang mendasari kepribadian profesional hukum. Lima kriteria nilai moral yang kuat, yaitu: kejujuran, keaslian, bertanggung jawab, kemandirian, dan keberanian. Sikap yang harus dimiliki oleh profesional hukum menurut Notohamidjojo sebagaimana dikutip oleh Supriadi dalam menjalankan tugas dan kewajibannya, profesional hukum harus memiliki:⁷⁴

- a. sikap manusiawi, artinya tidak menanggapi hukum secara formal belaka, melainkan kebenaran yang sesuai dengan hati nurani;
- b. sikap adil, artinya mencari kelayakan yang sesuai dengan perasaan masyarakat;
- c. sikap patut, artinya mencari pertimbangan untuk menentukan keadilan dalam suatu perkara konkret;
- d. sikap jujur, artinya menyatakan sesuatu itu benar menurut apa adanya, dan menjauhi yang tidak benar dan tidak patut.

3. Penegakan hukum dan kode etik profesi

Sebuah bangsa beradab berharap memiliki penegakan hukum yang baik untuk menyelesaikan persoalan yuridis yang menimpa masyarakat. Profesi hukum

⁷² *Ibid*, Pasal 29.

⁷³ *Ibid*, Pasal 30.

⁷⁴ Supriadi, *Etika dan Tanggung Jawab Profesi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet. Ke-3, 2010, hlm. 21.

adalah profesi yang menentukan terselenggara dan tegaknya HAM di Indonesia. Tugas penegakan hukum mampu merekayasa hukum dalam suatu kondisi yang menjanjikan agar masyarakat tidak merasa hidup dalam suatu kesejahteraan palsu, namun punya kepastian.

Ada 4 hal pokok menyangkut hukum yaitu: Adanya tatanan normative, adanya sanksi atas pelanggaran, adanya sarana ketertiban, ditetapkan secara eksplisit. Beberapa asas hukum yang memberikan kepastian dan keadilan hukum kepada masyarakat: asas kepribadian, asas persekutuan, asas kesamaan, asas kewibawaan, asas pemisah antara orang baik dan buruk.

Penegakan hukum dapat dirumuskan sebagai usaha melaksanakan hukum sebagaimana mestinya, mengawasi pelaksanaannya agar tidak terjadi pelanggaran, dan jika terjadi pelanggaran memulihkan hukum yang dilanggar itu supaya ditegakkan kembali. Penegakan hukum dilakukan dengan penindakan hukum menurut urutan berikut:⁷⁵

- a. teguran peringatan supaya menghentikan pelanggaran dan jangan berbuat lagi (percobaan);
- b. pembebanan kewajiban tertentu (ganti kerugian, denda);
- c. penyisihan atau pengucilan (pencabutan hak-hak tertentu);
- d. penganan sanksi badan (pidana penjara, pidana mati).

Dalam pelaksanaan tugas penegakan hukum, penegak hukum wajib menaati norma-norma yang penting dalam penegakan hukum, yaitu:⁷⁶

- a. Kemanusiaan. Norma kemanusiaan menuntut agar dalam penegakan

hukum manusia senantiasa diperlakukan sebagai manusia yang memiliki keluhuran pribadi. Martabat manusia yang terkandung di dalam hak-hak manusia menjadi prinsip dasar hukum, yaitu dasar kemanusiaan yang adil dan beradab.

- b. Keadilan. Menurut Thomas Aquinas, keadilan adalah kebiasaan untuk memberikan kepada orang lain apa yang menjadi haknya berdasarkan kebebasan kehendak. Kebebasan kehendak itu ada pada setiap manusia. Hak dan keadilan mempunyai hubungan yang sangat erat. Adanya hak mendahului adanya keadilan. Keadilan merupakan salah satu bentuk kebaikan yang menuntun manusia dalam berhubungan sesama manusia. Seseorang disebut adil bila mengakui orang lain sebagai orang yang mempunyai hak yang seharusnya dipertahankan atau diperolehnya.
- c. Keadilan (*equity*). Pada dasarnya kepatutan merupakan suatu koreksi terhadap keadilan legal. Keadilan legal adalah keadilan yang menertibkan hubungan antara individu dan masyarakat atau negara.
- d. Kejujuran. Penegak hukum harus jujur dalam menegakkan hukum atau melayani pencari keadilan dan menjauhkan diri dari perbuatan curang. Kejujuran berkaitan dengan kebenaran, keadilan, kepatutan yang semuanya itu menyatakan sikap bersih dan ketulusan pribadi seseorang yang sadar akan pengendalian diri terhadap apa yang seharusnya tidak boleh dilakukan.

Penegakan kode etik adalah usaha melaksanakan kode etik sebagaimana mestinya, mengawasi pelaksanaannya supaya tidak terjadi pelanggaran, dan jika

⁷⁵ Abdul Kadir Muhammad, *Op. cit.*, hlm. 115.

⁷⁶ *Ibid*, hlm. 115-119.

terjadi pelanggaran memulihkan kode etik yang dilanggar itu supaya ditegakkan kembali. Karena kode etik adalah bagian dari hukum positif, maka norma-norma penegakan hukum undang-undang juga berlaku pada penegakan kode etik.⁷⁷ Penegakan hukum maupun penegakan kode etik profesi bagi para penegak hukum akan menjadi cermin bagi masyarakat dalam menegakkan hukum. Hukum akan semakin terpuruk jika para penegak hukum tidak mampu menjadi teladan dalam penegakan hukum itu sendiri. Dengan memiliki akhlak mulia dan keteladanan, di mana pun berada, seorang penegak hukum akan memberi manfaat bagi lingkungan sosialnya. Penegakan hukum belum berjalan sebagaimana mestinya, hal ini ditandai dengan banyaknya permasalahan hukum yang timbul. Untuk itu harus dilakukan berbagai upaya untuk mewujudkan penegakan hukum. Hal ini dimulai dari para profesional hukum yaitu: hakim, jaksa, advokat, polisi dan notaris. Salah satu upaya yang telah dilakukan yaitu dengan penegakan etika (kode etik) yang dilandasi oleh nilai-nilai ajaran agama. Dengan demikian, penegakan kode etik profesi menjadi mutlak adanya bagi tiap-tiap pribadi profesional hukum.

4. Terwujudnya keadilan

Hilangnya kepercayaan pencari keadilan akan menjadi hal yang mungkin terjadi bila hukum yang idealnya melantarkan masyarakat pencari keadilan. Profesi hukum menuntut konsekuensi untuk melayani masyarakat pencari keadilan. Menjadi penerang, penunjuk jalan, mediator, dan juru damai dan pemutus yang adil apabila timbul permasalahan hukum. Dengan demikian keadilan akan terwujud. Tanpa keadilan kelangsungan hidup bangsa dan

masyarakat akan semakin sulit. Kemanusiaan yang beradab hanya ada dalam keadilan. Dalam Undang Dasar 1945 alinea keempat tercantum tujuan pembentukan Negara Republik Indonesia yaitu:

- a. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
- b. Memajukan kesejahteraan umum
- c. Mencerdaskan kehidupan bangsa
- d. Ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial.

Keadilan harus mewarnai perilaku dan kehidupan manusia dalam hubungan dengan Tuhannya, sesama, masyarakat, pemerintah, alam, dan dengan makhluk ciptaan Tuhan lainnya. Keadilan harus terwujud di semua lini kehidupan. Keadilan merupakan suatu keadaan keseimbangan, keserasian, dan keselarasan yang membawa ketenteraman di dalam hati setiap orang, yang apabila terganggu akan mengakibatkan permasalahan yang serius.

Hukum sangat erat hubungannya dengan keadilan. Bahkan ada pendapat yang mengatakan bahwa hukum harus digabungkan dengan keadilan. Setiap hukum yang dilaksanakan ada tuntutan untuk mendapat keadilan, maka hukum tanpa keadilan akan sia-sia, sehingga tidak lagi berharga di hadapa masyarakat. Hukum bersifat objektif berlaku bagi semua orang, sedangkan keadilan bersifat subjektif, maka menggabungkan antara hukum dan keadila itu bukan merupakan suatu hal yang gampang. Sesulit apa pun, hal itu harus dilakukan demi kewibawaan negara dan peradilan, karena hak-hak dasar hukum adalah kewenangan yang diakui oleh yustisi.⁷⁸

⁷⁷ *Ibid*, hlm. 120.

⁷⁸ Mardani, *Op. Cit*, hlm. 46.

Hukum mewajibkan keadilan secara etis dan yuridis. Dengan demikian antara etis atau moral, hukum dan keadilan merupakan suatu rangkaian yang tidak terpisahkan untuk menciptakan tercapaian kedamaian serta kebahagiaan pada setiap orang. Hubungan antara moral dan keadilan merupakan rangkaian yang tidak bisa dipisahkan. Hukum dan moral merupakan suatu norma atau kaidah, sedangkan keadilan adalah suatu yang dituju dari norma atau kaidah. Sehingga jika hendak menghubungkan antara moral dan keadilan, pastilah harus ada hukum yang diciptakan terlebih dahulu sebagai jelmaan perilaku dari moral atau etika, baik secara tertulis maupun tidak tertulis.⁷⁹

D. Hambatan atau Kendala Dalam Pelaksanaan Kode Etik Profesi Hukum Di Indonesia

Kode etik profesi belum dapat diterapkan dengan maksimal. Abdul Kadir Muhammad mengemukakan alasan-alasan mendasar mengapa professional cenderung mengabaikan dan bahkan melanggar kode etik profesi, antara lain: Pengaruh sifat kekeluargaan, pengaruh jabatan, pengaruh konsumerisme dan karena lemah iman.

1. Pengaruh sifat kekeluargaan. Salah satu ciri kekeluargaan itu memberi perlakuan dan penghargaan yang sama terhadap anggota keluarga dan ini dipandang adil, berbeda dengan perlakuan terhadap orang bukan keluarga.
2. Pengaruh jabatan. Seyogyanya, salah satu ciri jabatan adalah bawahan menghormati dan taat kepada atasan.
3. Pengaruh Konsumerisme. Gencarnya perusahaan-perusahaan mempromosikan produk mereka melalui iklan media masa akan cukup

berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan yang tidak sebanding dengan penghasilan yang diterima oleh penegak hukum.

4. Pengaruh lemah Iman. Salah satu syarat menjadi profesional adalah takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, yaitu melaksanakan perintah dan menjauhi larangan-NYA. Dengan takwa kepada Tuhan Yang Maha Esa profesional memiliki benteng moral yang kuat, tidak mudah tergoda dan tergiur dengan berbagai macam bentuk materi disekitarnya. Dengan iman yang kuat kebutuhan materi akan dipenuhi secara wajar dan itulah kebahagiaan.

Menurut Sumaryono terdiri dari lima masalah yang dihadapi sebagai hambatan atau kendala yang cukup serius, yaitu: kualitas pengetahuan profesional hukum; Terjadi penyalahgunaan profesi hukum; kecenderungan profesi hukum menjadi kegiatan bisnis; penurunan kesadaran dan kepedulian social dan Sistem yang sudah usang. Selain hambatan atau kendala diatas masih ditemukan hambatan lainnya, yaitu: kemajuan teknologi belum dapat diimbangi oleh percepatan kemajuan hukum, sehingga hukum selalu ketinggalan zaman; tidak memiliki komitmen pelaksanaan baik karena belum memahami fungsi dan tujuan kode etik profesi atau karena tidak ingin melaksanakannya; pengaruh dari pihak luar; sumber daya manusia (SDM) yaitu rendahnya kesadaran untuk mengembangkan diri baik secara formal maupun informal; kebijakan atau regulasi yang belum memadai dan petunjuk teknis pelaksanaannya; standar moral yang buruk; lemahnya penegakan hukum; sanksi kode etik yang kurang berat.

⁷⁹ *Ibid*, hlm. 46-47.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Dalam usaha mewujudkan prinsip-prinsip negara hukum dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara, peran dan fungsi penegak hukum sebagai profesi yang bebas, mandiri dan bertanggung jawab merupakan hal yang penting, di samping lembaga peradilan dan instansi penegak hukum. Melalui jasa hukum yang diberikan, kepentingan masyarakat pencari keadilan, termasuk usaha memberdayakan masyarakat dalam menyadari hak-hak fundamental mereka di depan hukum dapat diwujudkan. Dalam kajian ilmu hukum dikemukakan bahwa selain norma hukum, terdapat juga norma lain yang turut menopang tegaknya ketertiban dalam masyarakat yang disebut norma etika. Norma etika dari berbagai kelompok profesi dirumuskan dalam bentuk kode etik profesi. Kode etik adalah prinsip-prinsip moral yang melekat pada suatu profesi dan disusun secara sistematis. Kode etik profesi merupakan norma yang ditetapkan dan diterima oleh kelompok profesi, yang mengarahkan atau memberi petunjuk kepada anggotanya bagaimana seharusnya berbuat dan sekaligus menjamin mutu moral profesi itu di mata masyarakat. Prinsip-prinsip umum yang dirumuskan dalam suatu profesi akan berbeda-beda satu sama lain. Kode etik berfungsi: sebagai sarana kontrol sosial, pencegah campur tangan pihak lain, pencegah kesalahpahaman dan konflik, sebagai kontrol apakah anggota kelompok profesi telah memenuhi kewajiban. Tujuannya: Menjunjung tinggi martabat profesi, menjaga dan memelihara kesejahteraan para anggota, meningkatkan pengabdian para anggota, meningkatkan mutu profesi dan organisasi, meningkatkan layanan, memperkuat organisasi, menghindari persaingan tidak sehat, menjalin hubungan yang erat para anggota, dan menentukan baku standarnya. Penegak hukum wajib menaati norma-norma yang penting dalam penegakan hukum yaitu: Kemanusiaan, keadilan, kepatutan, kejujuran dan melaksanakan kode etik sebagaimana mestinya. Namun dalam pelaksanaannya terkadang tidak berjalan dengan baik bahkan menimbulkan permasalahan-permasalahan dan mengalami hambatan atau kendala. Dalam penyelesaiannya masih sering tidak menerapkan asas-asas atau prinsip-prinsip yang diatur dalam kode etik profesi.
2. Kode etik profesi belum dapat diterapkan dengan maksimal, hal ini disebabkan antara lain: pengaruh sifat kekeluargaan, pengaruh jabatan, pengaruh konsumerisme dan karena lemah iman. Hambatan atau kendala lainnya adalah: terjadi penyalahgunaan profesi hukum; penurunan kesadaran dan kepedulian sosial dan sistem yang sudah usang; kemajuan teknologi belum dapat diimbangi oleh percepatan kemajuan dibidang hukum, sehingga hukum selalu ketinggalan zaman; tidak memiliki komitmen pelaksanaan baik karena belum memahami fungsi dan tujuan kode etik profesi atau karena tidak ingin melaksanakannya; sumber daya manusia (SDM) yaitu rendahnya kesadaran untuk mengembangkan diri baik secara formal maupun informal; kebijakan atau regulasi yang belum memadai dan petunjuk teknis

pelaksanaannya; standar moral yang buruk; lemahnya penegakan hukum; sanksi kode etik yang kurang berat.

Saran

1. Dalam kode etik profesi perlu dimuat upaya pemaksa atau sanksi yang lebih berat jika terjadi pelanggaran, agar mempunyai efek jera bagi pelaku.
2. Bagi setiap anggota profesi perlu diberikan pembekalan secara mendalam terkait kode etik profesi agar dapat lebih menghayatinya.
3. Fakultas hukum sebagai penghasil Sarjana Hukum, sejak dini harus membekali mahasiswanya dengan pendidikan akhlak dan pengenalan mengenai etika profesi hukum.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku.

- Abdulkadir Muhammad, *Etika Profesi Hukum*, Bandung: PT Citra Aditya Bakti, 2006.
- Abintoro Prakoso, *Etika Profesi hukum*, Surabaya: LaksBang Yustisia, 2015.
- Darji Darmodihardjo dan Shidarta, *Pokok-pokok Filsafat Hukum*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2006.
- Duane R. Monette Thomas J. Sullivan, Cornell R. Dejong, *Aplied Social Research*, Chicago, San: halt, Reinhart and Winston Inc. 1989.
- K. Bertens. *Etika*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, Cet. Ke-8, 2004.
- Lubis, M Solly, *Filsafat Ilmu dan Penelitian*, Bandung: Mandar Maju, 1994.
- Lubis, Suhrawardi K, *Etika Profesi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, 2017.
- Mardani, *Etika Profesi Hukum*, Depok: PT Raja Grafindo Persada.

Shidarta, *Moralitas Profesi Hukum*, Bandung: Refika Aditama: Suatu tawaran Kerangka Berpikir, Cet ke-2, 2009.

Soerjono Soekanto, *Penelitian Hukum Normatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2003.

Sri Gambir Melati Hatta, *Beli Sewa Sebagai Perjanjian Tak Bernama: Pandangan Masyarakat dan Sikap Mahkamah Agung Indonesia*, Bandung: alumni, cetakan ke-2, 2000.

Supriadi, *Etika dan Tanggung Jawab Profesi Hukum*, Jakarta: Sinar Grafika, Cet. Ke-3, 2010.

Veithzal Rifa'I et.al, *Islamic Busines and Economics Ethics*, Jakarta: Bumi Aksara, 2012.

B. Peraturan Perundang-undangan.

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2003 Tentang Advokat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Kejaksaan Republik Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 48 Tahun 2009 Tentang Kekuasaan Kehakiman.
- Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2004 Tentang Jabatan Notaris.
- Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2011 Tentang Kode Etik Profesi Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Peraturan Jaksa Agung Republik Indonesia Nomor Per-014/A/Ja/11/2012 Tentang Kode Perilaku Jaksa.

Keputusan Bersama Ketua Mahkamah Agung RI Dan Ketua Komisi Yudisial RI 047/KMA/SKB/IV/2009.02/SKB/P.KY/IV/2009 Tentang Kode Etik Dan Pedoman Perilaku Hakim.

Perubahan Kode Etik Notaris Kongres Luar Biasa Ikatan Notaris Indonesia Banten, 29-30 Mei 2015.

C. Kamus

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Kamus Besar Bahasa Indonesia.

D. Internet

<https://majalahpendidikan.com/definisi-dan-macam-macam-etika/>.

<http://asikinzainal.blogspot.com/2012/01/teori-etika-dlm-filsafat-hukum>.

INFLUENCE OF LEADERSHIP FUNCTION, MOTIVATION AND WORK DISCIPLINE ON EMPLOYEES' PERFORMANCE

JAM

15, 3

Received, November 2017

Revised, March 2017

August 2017

Accepted, September 2017

Sonny Hersona

Faculty of Economics Universitas Singaperbangsa, Karawang

Iwan Sidharta

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pasundan, Bandung

Abstract: This study aims to determine and analyze the influence of leadership function, motivation and work discipline on employees' performance. The population in this study is all employees at the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency. This research is conducted on the population of 159 people. This study uses verification research methods by using path analysis. The results show that leadership function, motivation, and work discipline have a significant effect either partially or simultaneously on employee performance. By improving the leadership function, employee motivation and work discipline, it is possible to increase the employees' performance at the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency.

Keywords: the leadership function, motivation, work discipline, employees' performance.

There is a paradigm shift in government. Recently, the latest trend is good corporate governance paradigm which requires leaders who can protect and improve their regions by utilizing the optimum potential, both the natural resources and the human resources that exist in the area. All of that must be enjoyed by the local government and the whole community. As a person who is responsible for the success of his work unit, a leader must have the ability to coordinate the activities of his unit, especially in decision making. (Lipsky, 2010)

Solving the problem and taking a decision are tasks which are always attached to a leader. They are continuously used and implemented as long as a person serves as a leader. Human resources (HR) are a key element in an organization since humans have different characteristics compared with the other resources. Therefore, the success of an organization is determined by the quality of the employees. Building a measurement system is a process for determining performance indicators that relevant to the growth and dynamics within the organization. The rapidly changing environment requires the ability of human resources to capture the phenomenon of change, analyze the impact on the organization and prepare some steps to deal with the condition. Based on this fact, the role of HR management in the organization is not only in the administrative aspect. However, it focuses on how to develop the potential of human resources to be creative and innovative. (Perry & Wise, 1990)



Journal of Applied
Management (JAM)
Volume 15 Number 3,
September 2017
Indexed in Google Scholar

Correspondence Author:
Sonny Hersona, Faculty of
Economics Universitas
Singaperbangsa, Karawang,
Email:sonnyhersona41@gmail.com
DOI: [http://dx.doi.org/
10.21776/
ub.jam.2017.015.03.18](http://dx.doi.org/10.21776/ub.jam.2017.015.03.18)

Human resource development which is an intangible asset is accomplished in order to provide results in accordance with the goals and objectives of the organization, with predefined performance standards (Sidharta & Affandi, 2016). Hence, HR is the most important investment that can be done by the organization whose ultimate goal is having a qualified workforce, good work discipline, dedication, loyalty, efficiency in all aspects and having a work productivity that suits the needs of the organization, both now or in the future. Provision of broader authority from government to the regions brings the direct consequences. The central government has a lack of authority in the regions. Meanwhile, the regions have more responsibilities. To carry out all these tasks, there is restructuring on the institutional. In line with the restructuring process, it is necessary to improve the employees' performance so that they can carry out the tasks as good as possible. The employees' performance in the public sector is largely determined by the role of leadership (Fernandez, 2005; Fernandez, S., Cho, & Perry, 2010; Hooijberg, & Choi, 2001; Parry, & Proctor-Thomson, 2002; Rukmana, 2016; Wart, 2003).

There is an initial research on leadership function in the Department of Manpower and Transmigration of West Java Province. It is found that the function of leadership is still not optimal. Therefore, it is suspected to be one of the factors that affect the less optimal employees' performance. Leadership function is one of the important elements in achieving, maintaining and improving organizational performance. Leadership function plays a dominant and crucial role in overall efforts to improve performance, at the individual, group and at the organizational level. A person who occupies a position as a leader or managerial in an organization plays a very important role. It is not only internally for the organization but also in front of various parties outside the organization which all intended to improve the ability of the organization in achieving its goals. (Reinke, 2004) Furthermore, Siagian (2001) argues that leadership is the core of management because the leader is the driving force for human resources and other natural resources. Leadership, is an aspirational force, a force of morale, and a creative

moral force, which capable of influencing the members to change attitudes. Therefore, they become conformed to the leader's wishes. Group or organizational behavior has the same direction with the leader's will and aspirations. It happens due to the interpersonal influence of the leader on the subordinates. (Andrews & Boyne, 2010) Under such conditions, there is volunteerism or induce compliance with a subordinate willingness to the leadership, especially in the effort to achieve common goals, and in the process of solving the problems that must be solved collectively. Therefore, there is no need for persuading, crowding, forcing, intimidating, or threatening.

Another factor that can support the employees' performance is motivation. Motivation is one of the indicators that affects the quality of human resources. Therefore, high motivation is strongly influenced by the existence of leaders who are able to motivate the employees. Employees do not only formally work in the office but also be able to feel and enjoy the work. Therefore, he will not feel bored and will work more diligently. Employees will be happier in working if supported by a variety of conducive situations so that they are able to develop their skills.

Basically, motivation can make employees work hard so that they are able to achieve their goals. It will increase the employees' productivity which has the effect on the achievement of organizational goals. As stated by Mangkunegara (2013), motivation derived from the word motive or things that cause encouragement or circumstances that cause encouragement. Motivation is also defined as energy to generate an inner impulse that can move a person to be able to achieve the goals of his motives.

The empirical foundation is proven from the observation in the field. The employees' seriousness in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency is still less than optimal. This is indicated by employees who do the unimportant activities such as: avoiding the ceremony schedule that has been determined normatively, chatting while drinking coffee, smoking in the coffee shops and cafeterias, chatting in the office during

working hours, reading newspapers in the hectic hours, leaving the office to take care of other things that are not their job desks, handing over jobs to the others who do not have the same tasks, procrastinating and many others.

Employees' discipline plays a very important role in the implementation of their daily duties. An employee who has a high level of discipline will still work well even without being supervised by the supervisor. A disciplined employee will not do the other things that have nothing to do with the job. In addition, employees who have the discipline will obey the rules that exist in the work environment with high awareness without being forced. Therefore, disciplined employees will have a good performance compared with the lazy employees because the working time is used to carry out the work in accordance with the target. To sum up, it is difficult for the employees of the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency to be productive, develop and improve their performance in accordance with the motivation and the working experience in particular. Moreover, it is also difficult to create and achieve optimal organizational goals in general.

This situation will be a significant constraint and problem in providing excellent service to the community. The phenomenon mentioned above occurs due to the weak role of the leadership, lack of employees' discipline and the low working motivation. Another indication that refers to the phenomenon mentioned above can be seen from the attendance level of employees. They are relatively not maximum. To apply the above description, various rules or norms which are set by the department profoundly have important roles in creating discipline so that the employees can obey and implement the rules. Rules or norms are usually followed by punishment when there is a violation. The punishment may include oral or written reprimands, sanction, demotion and even to the dismissal. The punishment depends on the seriousness of the fault committed by the employees. It is intended so that the employees would work with discipline and would have responsibility for their work. If employees have a high level of discipline in the workplace, and there is com-

pensation, it is expected the employees are able to complete the task quickly and appropriately so that employees' motivation will increase. However, there are many gaps that are not in accordance with the idealism; there are some weaknesses indicated by employees who are less disciplined with their work.

This situation needs attention from the managerial, especially the leaders of the department, in order to prevent and to improve the quality of human resources that can be accepted by the employees. Mathis and Jackson (2002) argue that effective discipline should be directed toward the behavior rather than the employees in personal because the reason of discipline is to improve performance. Regarding the performance, Sedarmayanti (2009) argues that performance contributes to the development of organizations with high involvement by getting teams and individuals to participate in setting their goals and to provide some ways that help the organization to achieve better results.

The results of the previous research indicate that there are still employees who do not understand their main tasks and functions. Allegedly, this is one of the factors of low motivation and discipline. In addition, the main factor that affects the low motivation and discipline is leadership. Generally, the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency is low. The work that should be completed in accordance with the plan cannot be completed. In addition, the quality of employees' work is still low, judging by the material, format, and redaction. Many employees do not feel the obligation to fill the employees' attendance list every day. Moreover, there are still employees who do not stay in their place during the working hours. This situation is exacerbated by the slow performance of employees. They delegate the jobs to each other as if they do not care about their job. It clearly affects the quality of their work. Many employees who do not understand and carry out their main duties and functions respectively. There is less conducive working climate caused by the intersection ego, lack of cooperation between sections, lack of togetherness and intimacy among employees. Moreover, there are some employees with low ability in using technology, especially computer technology.

The formulation of problems in this research are: 1) how the influence of leadership function to employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency, 2) how the influence of motivation on employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency, 3) how the influence of work discipline to employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency, 4) How much the influence of the leadership function, motivation, and work discipline to the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency.

In accordance with the formulation of the research problem, this study aims to know, review and analyze: 1) The influence of leadership function to employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency, 2) The influence of motivation on the employees' performance in the Department of Labor and Transmigration Karawang Regency, 3) The influence of work discipline on the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency, 4) The influence of leadership, motivation, and discipline to the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency.

The hypotheses in this research are:

- H1: The leadership function has a significant effect on employees' performance.
- H2: Motivation has a significant effect on employees' performance.
- H3: Work Discipline has a significant effect on employees' performance.
- H4: The leadership function, work motivation, and work discipline have a significant effect on employee performance.

METHODS

This study was conducted in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency. The research conducted for 6 (six) months. It started from April 2015 to October 2015. The population in this research is all employees at the

Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency. This research was conducted on the population of 159 people. This research uses verification research method. The analytical technique used is infractional analysis technique by using path analysis. Data collection uses primary sources that directly provide data and secondary sources that do not directly provide data. Data collection techniques were conducted through interviews (interviews) and questionnaires (questionnaires).

Moreover, data processing used a measurement scale named the ordinal scale, which was obtained through the respondents' answers (Riduwan and Kuncoro, 2012). Furthermore, the questionnaire results were calculated for categorization used tabulation data. The data required in this study were primary data and secondary data. The primary data obtained from respondents' answers through a questionnaire. While the secondary data obtained by documentation or literature study.

Furthermore, this study tested the influence of variables by using validity test and reliability test. The statements in the instrument of leadership function variable consist of 16 items. The test results of these variables meet the required criteria that are > 0.300 . Then the instrument of motivation variable consists of 15 items. The test results of these variables meet the required criteria that are > 0.300 . The statements in the work discipline variable instrument consist of 15 items. The test results of these variables meet the required criteria that are > 0.300 . The statements in the instrument of performance variable consist of 18 items. The test results of these variables meet the required criteria that are > 0.300 . Thus, it can be concluded that the instrument of leadership function, motivation, discipline and employees' performance are valid.

The reliability test results of leadership function with a value of 0.878, motivation with a value of 0.831, work discipline with a value of 0.745 and performance with a value of 0.744. Reliability test results can be categorized as reliable, because of the score > 0.70 . Therefore, the research instruments used by each variable in this study can be declared reliable.

RESULT

Correlation coefficient calculation using Pearson Product Moment. It was conducted to know the relation between several independent variables. The calculation of correlation coefficient using SPSS, with the result as shown in Table 1 below; [Table 1. Intervariable Correlation Coefficient]

From the table above, it means: the relationship between leadership function variable (X1) with motivation (X2) equals to 0,522. If leadership function increase by one unit, then it will be followed by the increasing of motivation equals to 0,522 unit. The relationship between leadership function variable (X1) with work discipline (X3) gets a value

Table 1 Result of Correlation

Variables	Leadership Function	Motivation	Work Discipline
Leadership Function	1	0,522	0,277
Motivation	0,522	1	0,332
Work Discipline	0,277	0,332	1

equals to 0,227. If leadership function (X1) increases by one unit, then it will be followed by the increasing of work discipline (X3) equals to 0,227 unit. In addition, the relationship between motivation variable (X2) with work discipline variable (X3) equals to 0.332. If the motivation (X2) increases by one unit, it will be followed by the increasing of work discipline (X3) equals to 0.332 unit.

The calculation results by using SPSS 19 obtained by the path coefficient as described in the table below:

[Table 2. Results of Path Coefficients]

Table 2. illustrates the results of path calculation. The variable X1 has a path coefficient of 0.509, Variable X2 has a path coefficient of 0.318 and variable X3 has a path coefficient of 0.245. The results from the analysis of the path variables of leadership function, motivation and work discipline on employee performance, can be explained in the picture below:

[Figure 1. Results of Path Analysis]

Based on the image above, we get the following path equation:

$$Y = 0,509X_1 + 0,318X_2 + 0,245X_3 + \epsilon$$

Where :

- Y = performance
- X₁ = leadership function
- X₂ = motivation
- X₃ = work discipline

The influence of each independent variable to the dependent variable either Direct Effect or Indirect effect that the leadership function variable (X1) has a direct influence 25.88%, indirect influence through its relationship with motivation (X2) is 8.44%, indirect effect through work discipline (X3) is 2.83% and the total effect is 37.10%. The motivation variable (X2) has a direct effect 10.11%, the indirect effect on its relationship with the leadership function (X1) is 8.44%, and the indirect influence

Tabel 2 Result of Path Coefficients

Variables	Coefficients	t	Sig.	Decision
Leadership Function	0,509	9,791	0,000	Signifikan
Motivation	0,245	5,211	0,000	Signifikan
Work Discipline	0,318	5,596	0,000	Signifikan

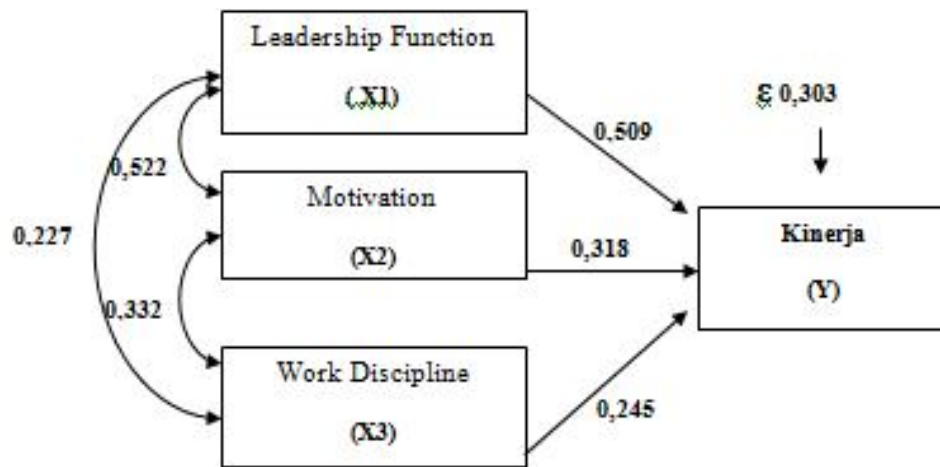


Figure 1 Result of Path Analysis

through work discipline variable (X3) is 2.59%, and the total effect is 21.10%. The work discipline variable (X3) has a direct effect 5.99%, while the indirect effect through its relationship with leadership function (X1) is 2.83%, and an indirect effect through motivation (X2) is 2.59% and its total influence is 11.40%. The calculation result of coefficient determination (R squared) which is expressed in percentage describes the contribution of all independent variables, such as leadership (X1), motivation (X2), and work discipline (X3) in determining employees' performance variation (Y). The result is 69,70%. While the other factors that are not studied and also affect the employees' performance are shown by the value $P_y \epsilon = 0.303$ or 30.30%.

DISCUSSION

The Influence of Leadership Function On The Employees' Performance In The Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency

Based on the result of data processing, it can be seen that the leadership function variable gives the most dominant influence on the employees' performance with 37.15%. It means that the employees' performance is determined by the leadership function. The phenomenon in the field is in accordance with the results of the research, where the role of leadership function is fundamental in shap-

ing the employees' performance. This is seen where good or bad of employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency depends on the figure of a leader. This happens because almost 75% of a policy directly issued by the leader. Therefore, it is clear that the role of leadership function in determining employees' performance becomes the most dominant than the other two variables.

This is in accordance with the theory that states the relationship between leadership and performance proposed by Yukl (2010). It states that leaders can help improve the performance of individuals and organizations. The importance of effective leadership that is capable of driving others works as effectively as possible (Rivai, 2004). These results support research conducted by Parry and Proctor-Thomson (2002) that leadership has a significant effect on the performance of public sector employees in New Zealand. Similar research conducted by Hooijberg and Choi (2001) and Fernandez, et al. (2010).

The influence of Motivation On The Employees' Performance In the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency

Based on the results of data processing, motivation variable (X2) has a second great effect on employees' performance after leadership function.

The employees' motivation is generally good. They tend to have the highest achievement motivation, as seen by a number of employees who pursue the higher level of education. This result is in line with research by Andrews and Boyne (2010) which proves that leadership can motivate employees so that it improves the public sector employees' performance. Similarly, a research by Shati and Dewi (2014) proves that motivation has a significant effect on the employees' performance of West Java Tourism. This is in line with Mc Clelland's theory which states that there is a relationship between motivation and the employees' performance. It is supported by the experiences of many managers in leading the subordinates. The theory also states that the group of motivation need simultaneously becomes a powerful drive for the employees in improving work productivity. (Siagian, 2001)

The Influence of Work Discipline On The Employees' Performance In the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency

Based on the results of data processing, work discipline variable (X3) has the weakest effect on employees' performance. It can be concluded that the work discipline relates to the subjective aspects of a person in understanding what is happening in the organization. It has an effect on the values and norms that include all activities, which may occur unnoticed. However, the work discipline can be a significant influence on someone's behavior who will ultimately affect his or her performance. The results of this study are in line with a research conducted by Itang (2015) which proves that work discipline significantly affects the employee's performance of the Office of Religious Affairs (KUA) Lebak, Banten. Correspondingly, a research conducted by Panjaitan, et al. (2015) proves that the work discipline affects the performance of public sector employees in Medan.

Davis and Newstrom (2003) state the work discipline as the implementation of management to strengthen the guidelines that are closely related to performance. The statement is supported by the opinion of Mathis and Jackson (2002) that the work

discipline is related to employees' behavior. In addition, it has an influence on employees' performance. Based on the description above, there is a link between the work discipline with employees' performance. It means the higher the discipline of employees, the higher the results of employees' performance. Similarly, the lower the work disciplines of employees the lower the performance of the employees.

The significant influence of work discipline factor on the employees' performance is in accordance with Rivai (2004) which states that there are 3 forms of work discipline such as preventive discipline, corrective discipline, and progressive discipline. An employee respects himself and also appreciate the others through the self-discipline. For example, if an employee performs duties and authority without supervisors, the employee basically aware of the responsibilities. It means that the employee is able to perform the duties. Fundamentally, he appreciates his potential and ability. On the other hand, the application of self-discipline for the colleagues will facilitate the group activities. Especially if the group's task is related with the time dimension; a work process that is influenced by the sequence. Indiscipline in one area of work will hold off the other works.

To create the discipline, it is needed to cultivate the values of discipline. The establishment of disciplinary values can happen if supported by a conducive environment. It is a situation characterized by the consistent treatment of parents, teachers or leaders. In addition, parents, teachers, and highly disciplined leaders are the effective role models for the development of self-discipline.

The Influence of Leadership Function, Motivation and Work Discipline on the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency

The calculation result of coefficient of determination (R-squared) which is expressed in percentage is 69,70%. It describes the contribution of all independent variables such as leadership function (X1), motivation (X2), and work discipline (X3) in determining employees' performance variation (Y). While the other factors that are not examined but

also has an influence on the performance are shown by the value $P_y^a = 0.303$ or 30.30%. From the three variables, the dominant variable is leadership. This is because the scope of work in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency concerns with the administration as well as direct service to the community. This is in line with a research conducted by Soleha, et al. (2012). It proves that the motivation and work discipline have a significant effect on staffs' performance of the Secretariat of the Indonesian Broadcasting Commission of West Java Province. To provide leadership, good organizational culture and strong motivation are needed because these three variables are influential on employees' performance. From these results, it can be said that the variables that affect the performance of employees cannot run individually but must always synergize in the implementation. Therefore, they can contribute both in motivation and discipline aspect. The results of this study are in line with research conducted by Febiningtyas and Ekaningtias (2014). The study proves that leadership, motivation and work discipline significantly affect the employees' performance in Tulung Agung District. These results support the Hassan, et al. (2013) research which proves the role of leadership can improve employees' motivation and organizational commitment.

Mc. Clelland in Mangkunegara (2013), concludes there is a positive relationship between achievement motivation with the achievement of performance or work performance. This means that leaders, managers, and employees who have high achievement motivation will achieve high performance and vice versa. Those with low performance is due to low work motivation. Employees who already have intrinsic and extrinsic motivation will have more achievement when they also have great work discipline. Davis and Newstrom (2003) state the work discipline as the management's implementation to strengthen the guidelines that are closely related to performance. Similarly, Siagian (2001) states that the same perception among all members of the organization about the ultimate meaning of life and the willingness of a person to adjust his behavior with work discipline have a high relevance to his

eagerness, ability, and willingness in increasing work productivity.

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Conclusions

The leadership function has the most dominant influence on employees' performance. Leadership function has a positive impact and greatly affects the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency. Motivation has a positive effect on the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency. Great work motivation gives an important role in employees' performance. It is seen from the aspect of achievement motivation and affiliation. The employees will feel satisfied if the facilities and infrastructure that support the work can be fulfilled. In addition, a positive social environment will also affect the achievement in work. Furthermore, work discipline has the weakest effect on the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency.

The function of leadership, motivation and work discipline have a significant effect on the employees' performance in the Manpower and Transmigration Office Karawang Regency. Automatically, the employees' performance will increase when there is the rise of motivation, the role of the leadership and the development of work discipline. However, there are the other variables which affect the employees' performance in the Department of Manpower and Transmigration Karawang Regency, such as compensation, organizational culture, work environment, organizational commitment and the other factors.

Recommendations

The existing leadership function is good enough. Therefore, it needs to be supported by every element in the institution so that the role of the leadership function can be fully implemented. Moreover, it can encourage the leader to work more optimally. It will form the better employees' performance.

Cooperative attitude has a strong influence on motivation because it motivates employees to give the best performance. In addition, it gives the easier and lighter feeling because all employees share the tasks and take care of them as well as possible. The more experienced employees also share they knowledge and direct the other employees who have difficulty in completing their work. In addition, there are education and training for employees. In order to improve work discipline, the employees need the role of the leadership directly in improving discipline. The efforts are doing the job on time, coming on time, following the morning and afternoon ceremony, and avoiding going out during the work hours.

Among three independent variables, the most dominant variable is the function of leadership. If a leader is able to motivate the employees well, then the employee will do everything to achieve the goal. However, it does not mean that high effort brings high performance. Therefore, intensity and the quality of the effort are required. They also should be focused on the organizational goals. Motivation is also an important attitude. It needs proper attention in every work in an effort to improve performance. The preventive discipline should be applied as an effort to encourage employees to follow various standards and rules. Therefore, fraud can be prevented. Meanwhile, corrective discipline can be done by handling the violation of the rules seriously. When all employees strive to maintain good habits that have become a pattern in the organization, it is an effort to maintain an organizational culture in improving employees' performance. From the results, it can be said that the variables that affect the employees' performance cannot run individually. They must work in synergize to contribute in leadership, organizational leadership and motivation. These three aspects are closely related in determining the quality of performance.

REFERENCES

- Andrews, R., Boyne, G. A. 2010. Capacity, leadership, and organizational performance: Testing the black box model of public management. *Public Administration Review*, Vol 70(3): 443-454.
- Davis, K., Newstrom, J. W. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Hassan, S., Mahsud, R., Yukl, G., Prussia, G. E. 2013. Ethical and empowering leadership and leader effectiveness. *Journal of Managerial Psychology*, Vol 28(2): 133-146.
- Hooijberg, R., Choi, J. 2001. The impact of organizational characteristics on leadership effectiveness models an examination of leadership in a private and a public sector organization. *Administration & Society*, Vol 33(4): 403-431.
- Febiningtyas, R. E. R., Ekaningtias, D. 2014. The Effect of Leadership, Motivation and Work Discipline on the Employees' Performance of Finance Section in the Regional Working Unit in Tulung Agung Regency. *The Indonesian Accounting Review*, Vol 4(2): 97-106.
- Fernandez, S. 2005. Developing and testing an integrative framework of public sector leadership: Evidence from the public education arena. *Journal of Public Administration Research and Theory*, Vol 51(2): 197-217.
- Fernandez, S., Cho, Y. J., Perry, J. L. 2010. Exploring the link between integrated leadership and public sector performance. *The Leadership Quarterly*, Vol 21(2): 308-323.
- Itang. 2015. Work Discipline and Work Competence with Quality of Service in the Office of Religious Affairs (KUA) District of Mount Kencana Lebak Regency of Banten. *Journal of Management and Sustainability*, Vol 5(3): 132-140.
- Lipsky, M. 2010. *Street-Level Bureaucracy, 30th Ann. Ed.: Dilemmas of the Individual in Public Service: Dilemmas of the Individual in Public Service*. Russell Sage Foundation.
- Mankunegara, A. A. A. P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mathis, R. L., Jackson, J. H. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku 2. Jakarta: Salemba Empat.
- Panjaitan, F., Sule, E. T., Kusman, M., Yunizar. 2015. The Influence of Human Resource Information System Implementation, Career Development, and Work Discipline on Service Quality. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, Vol 4(7): 142-153.
- Parry, K., Proctor-Thomson, S. 2002. Leadership, culture and performance: The case of the New Zealand public sector. *Journal of Change Management*, Vol 3(4): 376-399.
- Perry, J. L., Wise, L. R. 1990. The motivational bases of public service. *Public administration review*, 367-373.

- Reinke, S. J. 2004. Service before self: Towards a theory of servant-leadership. *Global Virtue Ethics Review*, Vol 5(3): 30-57.
- Riduwan., Kuncoro, E., A. 2012. *Cara Menggunakan dan Memaknai Path Analysis (Analisis Jalur)*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Rivai, V. 2004. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rukmana, R. 2016. Dampak Kepemimpinan, Motivasi Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Serta Implikasinya Pada Kualitas Perencanaan Pembangunan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kontigensi*, Vol 4(1): 57-75.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktifitas Kerja*, Bandung: Mandar Maju.
- Shati, I. L., Dewi, A. M. 2014. Pengaruh Kepemimpinan, Budaya Organisasi Dan Motivasi Kerja Pada Perusahaan Daerah Pariwisata Provinsi JawaBarat. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol 8(1): 15-26.
- Siagian, S. P. 2001. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Sidharta, I., Affandi, A. 2016. The Empirical Study on Intellectual Capital Approach toward Financial Performance on Rural Banking Sectors in Indonesia. *International Journal of Economics and Financial Issues*, Vol 6(3): 1247-1253.
- Soleha, L. K., Komara, A. T., Sudia, Y. 2012. Pengaruh Kepemimpinan, Disiplin Kerja, Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Sekretariat Komisi Penyiaran Indonesia Daerah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, Vol 6(1): 37-50.
- Wart, M. V. 2003. Public Sector leadership theory: An assessment. *Public administration review*, Vol 63(2): 214-228.
- Yukl, G. 2010. *Kepemimpinan Dalam Organisasi*. Jakarta: PT Indeks.



Analysis of the implementation of property sales administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta

Peter Rajagukguk* & Arief Fadholi

Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

*Email: pt.rajagukguk@gmail.com

Received: 29 July 2021

Accepted: 31 July 2021

DOI: <https://doi.org/10.32479/jebll.11353>

ABSTRACT

Administration is an important activity in managing a business. The role of administration is very influential in supporting business growth, without good administrative handling, business actors will have difficulty knowing the data that the company wants. The purpose of this study was to determine the implementation of property sales administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta, and various obstacles and solutions to overcome them. Qualitative descriptive research form with data collection through observation, interviews, and documentation. The results showed that PT Satwika Permai Indah Jakarta in the implementation of cash and credit sales administration, there were 10 parties involved, namely consumers, sales marketing and admins, cashiers, finance, taxes, law, the Home Ownership Credit (HOC) team, banks, directors, as well as a notary. Documents required include Proof of Marketing Receipt, PPJB, SP3K, AJB, SSP, Certificate of Ownership, Certificate. The process starts from the consumer selecting the unit, making the payment, interviewing the bank's credit analyst, until it is ratified by a notary, and PT Satwika Permai Indah handing over the unit that is ready to be occupied by the consumer. In making land deeds, sometimes there are delays due to incomplete or invalid consumer data. This is a concern for legal parties to remind consumers to update the necessary data

Keywords: Administration implementation, Property Sales

1. INTRODUCTION

Developing Sales is an activity that is very important for every company because with the sale of product circulation goes well. With sales, it can be known whether the business activity is profitable or losing. How much profit is obtained is usually based on the production costs incurred. If the cost of production is greater than the selling price, the company will lose money. To maintain price stability and increase public attention to products, marketing management is needed. 4P Management; (product, price, promotion, and place) allows the marketing and distribution of goods to run well, including property sales.

Selling property during the COVID-19 pandemic is not easy, this is due to the public's focus on the health sector. Wfh, reduce activities outside the home, apply health protocols by washing hands, wearing masks, and maintaining distance.

Every company has its own way of making sales. For a property seller, this is certainly difficult and a challenge to get consumers. Offer online, through the website and by telephone to ensure that there is a consumer's intention to buy the property offered. As a property development company, you must be careful in providing offers to consumers, of course, from various kinds of services ranging from offers, locations, building specifications, prices, environmental facilities, and no less important that the added value is from detailed and unique architectural designs to architecture. Minimalist that looks simple as it is but looks elegant certainly provides comfort to consumers.

In selling property, it is necessary to record or administer related consumer data and supporting documents for the property. Good administrative management will facilitate and expedite the implementation of these activities. The implementation of

property sales administration also involves several interrelated divisions in each of its activities accompanied by stages of activities in completing work until the transaction is final and binding.

PT Satwika Permai Indah which is engaged in the property business, offers various types of properties, which consist of houses, apartments and shop houses. This property is one of the basic needs for humans in addition to the needs of clothing and food. The need for houses, apartments, and shop houses from time to time has increased, which causes houses, apartments and shop houses to become important things to provide. This is what underlies the many companies engaged in the property sector competing in making housing, apartments, and shop houses in accordance with current market demands.

In carrying out the business activities of PT Satwika Permai Indah, of course, it really requires a sales administration system that records various important documents related to property ownership, the completeness of documents that are stored properly and management of working relationships with related parties. Based on the description above, this study will describe the administrative procedures for property sales, what documents are required, which parties are involved in the sale of the property, as well as some of the obstacles that occur in the process of buying and selling property at PT Satwika Permai Indah. For this reason, this paper is entitled: "Analysis of the Implementation of Property Sales Administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta".

2. LITERATURE REVIEW

A. Administration Implementation

Implementation is an activity or a plan that has been prepared in detail. George R. Terry stated "Implementation is an effort to move group members in such a way that they are willing and trying to achieve company goals and company members to carry out what has been previously planned, through direction and motivation so that activities can run optimally and according to the goals that have been set. determined" (Agustrian et al., 018). Furthermore, Nawawi said "Implementation is carried out after the organization has planned and organized by having an organizational structure including the availability of personnel as implementation in accordance with the needs of the unit or work unit formed" ((Arsana, 2016)).

Based on the above understanding, implementation can be interpreted as a process and method that is carried out after the organization has a plan so that the objectives of the activities that have been previously set are achieved.

Etymologically "Administration" comes from the Greek words "Ad" and "ministrate" which means devotion or service. Instinctively, humans want to always be together in a group, this is felt or seen in an effort to fulfill their life needs that cannot be carried out individually. The needs that give rise to these common goals require the cooperation of human groups before taking action to achieve the expected goals. Therefore, thoughts

are needed in advance so that the process of achieving that goal can be carried out in accordance with what has been set" (Siswandi, 2017).

Siagian stated "Administration is the whole process of cooperation between two or more people based on a certain rationality, to achieve predetermined goals" (Widayani & Fathoni, 2017).

Thus, it can be concluded that administration is an organizational ability carried out by a group of people in a job so that it can be carried out properly, with the main elements of certain activities and the existence of a group of people who cooperate and achieve predetermined goals.

B. Administration Function

Administration essentially has its own function, as for the administrative function according to Quible in (Siswandi, 2017):

1. Routine functions, namely office administration functions that require minimal thought including filing and copying. Usually, this function is carried out by administrative staff who are responsible for day-to-day administrative activities.
2. Technical functions, namely administrative functions that require opinions, decisions, and adequate office skills, such as being able to use several computer application programs. This function is usually performed by administrative staff who are members of the information technology department.
3. Analysis function, which is a function that requires critical and creative thinking, accompanied by the ability to make decisions, such as making and analyzing reports and making purchasing decisions. This function is usually carried out by a manager who is responsible for supporting decisions that will be made by his superiors.
4. Interpersonal functions, namely functions that require assessment and analysis as the basis for decision making, as well as skills related to other people, such as coordinating project teams. This function is usually carried out by administrative staff as a career path before becoming a manager in an organization.
5. Managerial functions, namely functions that require planning, organizing, measuring, and motivating, such as budgeting and evaluating employees. Usually, this function is carried out by manager-level staff who are responsible for the implementation of administrative systems and procedures.

While the administrative function according to George R. Terry in (Agustrian, et al, 2018) is known as "POAC" namely:

1. Planning (Planning)
In this process, it generally involves a decision in predicting and determining the decisions made. In forecasting what will happen in the future, it is based on previous or past and current experiences.
2. Organizing
In essence, the function of an organization is related to the efforts made in the development of labor relations and their distribution within a business entity or organization.
3. Actuating
Efforts to get results by moving on others. Motivating can be

done by superiors or leaders to motivate and move their subordinates so that they can do their work as well as possible.

4. Supervision (Controlling)

Supervision can also be interpreted as control is a process of observation that is carried out continuously or periodically in an activity or implementation in accordance with a work plan that has previously been neatly prepared and makes corrections when needed.

B. Administrative Elements

According to The Liang Gie in (Nuraida, 2018), administration as a series of structuring activities in its implementation has eight elements, namely: Organization, Management, Communication, Personnel, Finance, Arrangement, regulation, Supplies, Administration, Public Relations.

The eight elements of administration will always appear in every process of cooperation from a group of people to achieve a goal called administration.

Meanwhile, according to Siagian in (Alemina, 2018), administrative elements; Consists of two or more human beings; Have a purpose; There are tasks to be performed; Availability of equipment and supplies. These four elements are absolute elements in administration.

Rahmat in (Nuraida, 2018) states that in general the administration has the following objectives:

1. Achieving flexibility in administrative processes
2. The realization of efficiency and effectiveness of administrative implementation
3. Implementation of administrative continuity
4. Production effectiveness
5. Efficiency

D. Sale

Selling is the science and art of personal influence carried out by the seller to invite others to be willing to buy the goods or services he offers (Swastha, 2014). Moekijat further stated that "Sales are a goal to seek, influence, and give instructions to buyers so that they can adjust their needs to the products offered and enter into agreements regarding prices that are beneficial for both parties" (Ratningsih, 2017). Thus, selling is an activity in the form of selling goods and services carried out between two parties (buyer and seller).

1. Types and Forms of Sales

According to (Swastha, 2014) the types of sales are grouped into 5 (five), including:

- a. Sell Trade (Trade Selling), Sales can occur when manufacturers and wholesalers allow retailers to try to improve distributors of their products. This involves dealers with promotional activities, demonstrations, supplies, and new products. So the emphasis is on "selling through" the dealer rather than "selling to" the end buyer.
- b. Sales distributors (Missionary Selling), Sales are trying to be increased by encouraging buyers to buy goods from company dealers. Here, the salesperson is more inclined to

"sale for" the dealer. So, the salespeople themselves do not directly sell the products offered, for example offering drugs to doctors.

- c. Sales Techniques (Technical Selling), the seller tries to increase sales by providing advice and advice to the final buyer of his goods and services. In this case, the main task of the salesperson is to identify and analyze the problems faced by the buyer, and show how the product or service offered can solve these problems.
- d. New Business Selling The seller tries to open a new transaction by converting potential buyers into buyers. This type of sale is often used by insurance companies.
- e. Responsive Selling Every salesperson is expected to react to buyer requests. The two main types of sales here are route driving and retailing. Drivers who deliver milk, bread, gas for domestic use; the clerks in convenience stores, clothing.

In terms of transaction methods between buyers and sellers can be distinguished between .

a. Cash sales and credit sales.

Cash Sales, This sale is cash and carry, where sales generally occur in cash and payments from buyers for a month are considered cash. This sale occurs after there is a price agreement between the seller and the buyer.

b. Credit Sales.

This sale includes non-cash with a certain grace period which is above a month on average.

c. Tender Sales

Sales carried out with the buyer, overseas imports of goods using a letter of credit facility.

d. Consignment Sales

Sale of deposited goods to buyers who are also sellers. If the item is not sold, the item will be returned to the seller.

2. Sales Stages

According to (Swastha, 2014) in this case the steps that need to be taken by the seller include:

a. Preparation Before Sales

The first stage in face-to-face sales is to make preparations before making a sale. Here, the activity to be carried out is to prepare the sales force by providing an understanding of the goods it sells, the target market and the sales techniques that must be carried out. In addition, they must first know the possibilities of motivation and behavior in the target market segment.

b. Determining the Location of Potential Buyers

By using data from past and present buyers, sellers can determine the characteristics of potential buyers or potential buyers.

c. Introductory Approach

Prior to making a sale, the seller must study all matters concerning the individual or company that can be expected to be the buyer. In addition, it is also necessary to know about what product or brand they are using and how they react. Various kinds of information need to be collected to support product offerings to buyers, for example about buying habits, preferences and so on.

All of these activities are carried out as a preliminary approach to the market.

d. Making Sales

Sales are made starting from an attempt to attract the attention of potential consumers, then endeavored to find out their attractiveness or interest. If their interest can be followed by the emergence of a desire to buy, then the seller just needs to realize the sale of his product at this time the sale is made.

e. After Sales Service

Actually sales activities do not end when orders from buyers have been fulfilled, but still need to be continued by providing services or services to them, usually this activity is carried out for the sale of industrial goods such as installations or durable consumer goods such as refrigerators, televisions, and so on. . Some of the services provided by the seller after the sale is carried out include: Providing guarantees, Providing repair services, Giving gifts or bonuses, Training operational personnel and how to use them, Delivering goods to homes.

3. Factors Affecting Sales Activities

The following are the factors that influence sales activities according to (Swastha, 2014), namely:

a. Seller's Conditions and Abilities

The sale and purchase transaction or transfer of commercial property rights to goods and services in principle involves two parties, namely the seller as the first party and the buyer as the second party. Here, the seller must be able to convince the buyer in order to successfully achieve the expected sales goals.

b. Market Condition

The market, as a group of buyers or parties who are targeted in sales, can also influence sales activities.

c. Capital

It will be more difficult for the seller to sell the goods if the goods being sold are not yet known by the prospective buyer or if the location of the buyer is far from the seller's place.

d. Company Organizational Condition

Large companies, sales problems are usually handled by a separate section (sales department) which is held by certain people or experts in the field of sales. It is different with small companies where sales issues are handled by people who also perform other functions.

e. Other Factors

Other factors, such as advertising, demonstrations, campaigns, gift giving, often affect sales. However, to do so, a large amount of money is required. For companies with strong capital, this activity can be carried out regularly. As for small companies that have relatively small capital, this activity is carried out less frequently.

E. Agreement

Law Scholars in Indonesia use different terms for agreements. According to Munir Fuady in (Widijawan, 2018) the term agreement is the equivalent of the term *overeenkomst* in Dutch

or agreement in English. The meaning of the agreement is regulated in Article 1313 of the Book as well as the Civil Law, hereinafter referred to as the Civil Code states: "An agreement is an act by which one or more persons bind themselves to one or more other persons".

The subject states "An agreement is an event where one person promises another person or where two people promise each other to do something. From this event arises an alliance relationship" (Asyhadie & Kusuma, 2019). Syahmin AK presented in its form "The agreement is a series of words that contain promises or willingness to be spoken or written" (Hartana, 2016).

Based on the opinion of the above experts, it can be interpreted that the agreement is something that gives rise to an alliance. Where in the agreement there are two parties involved, namely the party who has the right, and the party who has the obligation. Or in another sense, one party is entitled to the achievement, and the other party is obliged to fulfill the achievement itself.

1. Elements of the Agreement

According to Prodjodikoro in (Simanjuntak, 2017) there are several elements of the agreement, among others:

- a. The existence of at least two parties, the parties referred to here are the subject of an agreement that can be a legal entity and a person who is competent to perform legal acts in accordance with the law. In an agreement there will always be two parties, where one party is the party who is obliged to achieve (debtor) and the other party is the party entitled to the achievement (creditor).
- b. The existence of an agreement or word of agreement, The agreement or word of agreement is the consensus between the parties on the terms and objects agreed.
- c. The existence of the goal to be achieved, the goal to be achieved is meant here as the interests of the parties that will be realized through the agreement.
- d. The existence of achievements or obligations to be implemented, the achievement in question is an obligation for the parties to implement it in accordance with what is agreed.
- e. The existence of a certain form, The particular form that is meant is the agreement made by the parties must be clear in form in order to be a valid means of evidence for the parties to the agreement.
- f. The existence of certain conditions, certain conditions in question are the substance of the agreement as agreed by the parties in the agreement.

2. Terms of Validity of the Agreement

The existence of an agreement or what is currently commonly known as a contract, cannot be separated from the fulfillment of the conditions regarding the validity of an agreement or contract as stated in Article 1320 of the Civil Code, including:

- a. Agree of those who bind themselves. What is meant by agreement here is a sense of sincerity or mutual giving and receiving between the parties who make the

- agreement. Agreement does not exist if the contract is made on the basis of coercion, fraud, or oversight.
- b. The ability to make an engagement. Skill here means that the parties to the contract must be people who are declared by law to be legal subjects. Those who are incompetent are people who are determined by law, namely children, adults who are placed under supervision, and mentally ill people. Children are those who are not yet adults who, according to Law Number 1 of 1974 concerning marriage, are not yet 18 (eighteen) years old. Even though he is not yet 18 (eighteen) years old, if a person has been or has been married, he is considered an adult, it means that he is capable of making an agreement.
 - c. A certain thing, a certain thing means that the object regulated by the contract must be clear, at least it can be determined. So it can't be vague. This is important to provide guarantees or certainty to the parties and prevent the emergence of fictitious contracts. For example, buying and selling a house, it must be clear what the building looks like, when the construction will be completed, what materials are made, and so on. The clearer the better. For example, buying and selling a house is not allowed, without a definite explanation.

- d. A lawful cause, meaning that the contents of the contract must not conflict with laws that are coercive in nature, public order, and decency. For example, buying and selling babies is illegal because it is against these norms. With the fulfillment of the 4 (four) conditions for the validity of the agreement, then an agreement becomes valid and legally binding for the parties who make it.

The type of research used in this research is policy research which intends to analyze the implementation and constraints on the organization by administrators or decision makers so that the findings can be recommended to decision makers to act practically in solving problems. (Majchrzak in Sugiyono, 2005:8). The type of data used in this study is qualitative data, with the interview method, and internal and external observations and documentation. Internal data can be obtained from Sales Marketing, Cashier, Legal, Administration, and Director. Meanwhile, external data were sourced from Bank KPR staff and consumers who came to the office of PT Satwika Permai Indah Jakarta. As well as various regulations governing the sale of property loans

3. RESULTS AND DISCUSSION

A. Implementation of Property Sales Administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta

The following is the flow of the administration of property sales at PT Satwika Permai Indah Jakarta on credit:

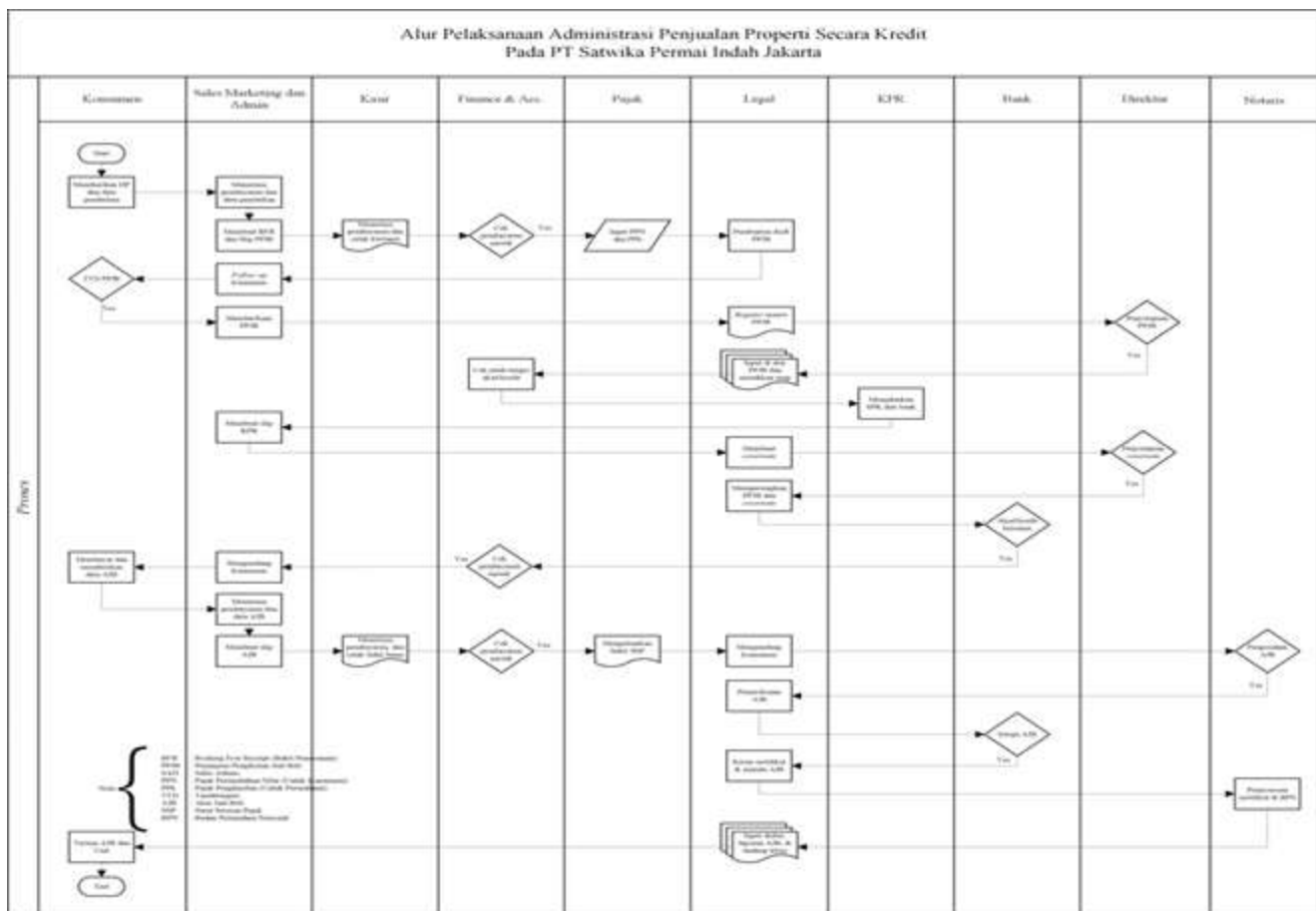


Figure 1. Implementation Flow of Property Sales Administration on Credit at PT Satwika Permai Indah Jakarta

Based on Figure above, it can be explained the flow of the administration of house sales on credit at PT Satwika Permai Indah, as follows:

1. Start.
2. The consumer agrees to the house price offered by marketing (marketing), then the consumer orders a house and pays the booking fee for the house ordered by down payment (paying an advance payment), along with providing purchase data.
3. After the sales administration (SAD) receives the house order and receives payment of the booking fee (order fee) along with the purchase data, then the administration makes a booking fee receipt (proof of order), and makes a Sale and Purchase Binding Agreement (PPJB) slip which will be forwarded to the finance (finance) to be checked and processed further.
4. The cashier receives payment from the administration earlier, then the cashier prints a receipt for the consumer to take if the consumer needs it.
5. Then the finance and accounting check the incoming payment which has been forwarded by the cashier, if yes it has been entered then the finance and accounting parties agree (accept) to run the PPJB process slip to the legal party.
6. Before going to legal, there is a tax (tax) party who does input for the VAT (Value Added Tax for consumers) and PPH (Income Tax for developers) processes.
7. The legal party processes the PPJB draft to be signed by the consumer, after the draft is made it is sent to the SAD which is located at the Gallery Marketing office.
8. SAD is the one who follows up on consumers to come and sign, usually via telephone.
9. If the time has been determined, the consumer also comes to sign the PPJB, before signing the SAD usually explains more or less the contents of the agreement, if there is something unclear about the contents of the article on the agreement, usually the legal party will explain further Yes, then the PPJB has been signed, usually if the consumer does not agree with the contents after the legal party explains, the draft PPJB may be delayed to be signed until the consumer agrees, but if it is Yes, the PPJB is returned to the legal party through the SAD, which is usually delivered by courier office (because the legal party is located at the head office).
10. The legal party registers the PPJB number with a typewriter, after that it is checked by the legal manager before being forwarded to the Board of Directors.
11. Enter the PPJB file through the secretary to be approved by the board of directors, if the Board of Directors Yes has been approved, then the PPJB file will return to legal.
12. The legal party inputs in the PPJB flow and in the PPJB report that there is a purchase of a new unit, when it is finished, enter it into the PPJB folder, then fill (put in the filing cabinet, there are 2 sets, 1 for the bank, the 1 for the developer), for Home Ownership Loans (KPR) the original PPJB is usually a guarantee for the bank, and consumers are only given a copy of the PPJB.
13. The finance party checks the maturity schedule for the credit agreement with the bank, if it is due, it means that the credit contract must be implemented immediately, and coordinates with the mortgage team.
14. The KPR carries out the Credit Confirmation Letter (SPK) obtained from the bank for the consumer unit, the KPR coordinates with the SAD.
15. The SAD will make a mortgage slip for processing.

16. The legal party drafts the covernote as a letter of guarantee for the bank, then it is checked by the legal manager before being forwarded to the Board of Directors.
17. Enter the covernote file through the secretary for approval by the board of directors, if the board of directors Yes has been approved, then the covernote file will be returned to legal.
18. The legal party prepares the original PPJB and the original covernote for the credit contract process with the bank.
19. The bank performs a credit agreement with the consumer witnessed by the legal party and the mortgage team, usually when the contract has been made, the remaining consumer installments will be disbursed within a few days to the developer from the bank if all guarantees have completed the procedures from the bank.
20. The finance party checks the disbursement of money from the bank, if yes it has come in, the consumer is declared paid off from the installments with the developer, the unit is ready for occupancy, and can proceed to the AJB process.
21. SAD invites consumers to come pay AJB fees, and complete data for AJB.
22. Consumers come to pay AJB fees and provide complete data for the AJB process, such as: photocopy of husband and wife's ID card, or if single makes a single statement, photocopy of family card, proof of payment by the bank.
23. SAD receives payments and data for AJB, and performs the process of making AJB slips and forwards them to finance (finance) for further checking and processing.
24. The cashier receives payment from SAD, then prints proof of payment of AJB fees, to be submitted to consumers directly, and for archives.
25. Then the finance and accounting check the main payment.
26. Finish

Based on data on home sales on credit at PT Satwika Permai Indah Jakarta, it can be seen in table 1 as follows:

Table 1. Home Loan Sales Data for March - June 2020

Number	Month	Type/m ²	A	B	C	D	Total Unit
1	March	48/60	3	2	1	4	10
2	Apr	48/60	5	3	-	6	14
3	May	48/60	2	-	3	-	5
4	June	48/60	1	-	1	1	3

Source: PT Satwika Permai Indah Jakarta, 2020

Based on Table 1 above, it can be explained that the results of house sales in the period March 2020 to June 2020 on credit have sold houses of type 48/60 m² on credit with a total sale of 32 housing units.

B. Documents Required in the Implementation of Property Sales Administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta

The documents needed in the Implementation of Property Sales Administration are as follows:

1. **Booking Fee Receipt (Proof of Order)**
The Booking Fee Receipt is signed when the consumer agrees to buy a house. It includes the amount of down payment and the time of payment. In addition, the Booking Fee Receipt must also contain consumer data and technical data for the housing unit ordered, such as plot number, house type, and others.
2. **Receipt**
Receipt is a proof of receipt of a sum of money signed by the recipient, then handed over to the payer and can be used as proof of the transaction.
3. **Sale and Purchase Binding Agreement (PPJB)**
In the sale and purchase agreement of a house there are articles that contain: The price of the house. How to pay for the house, cash or with a Home Ownership Credit (KPR). The amount of the down payment. Normative articles such as rights and obligations, cancellations, sanctions, and the occurrence of conditions beyond human control. House plans and details. The construction period and the handover period of the house. And other things that are considered important.
4. **Confirmation Letter of Credit Provider Approval (SP3K)**
Documents or letters issued by the bank stating the approval of the Credit (KPR) proposed by the consumer or buyer.
5. **Sale and Purchase Deed (AJB)**
The Sale and Purchase Deed (AJB) is one of the important property ownership documents. As evidence of the process of transferring rights to the property sold by the owner to the buyer. The Sale and Purchase Deed (AJB) is made by an authorized public official, namely the notary Land Deed Making Officer (PPAT). The Sale and Purchase Deed (AJB) itself will later have two pieces that will be submitted to the National Land Agency (BPN) as one of the requirements for the transfer of names, and the other one is kept by a notary Land Deed Making Officer (PPAT). Both the seller and the buyer will only receive a copy.
6. **Tax Payment Letter (SSP)**
The Tax Payment Letter (SSP) serves as proof of payment of the consumer unit tax if it has been ratified by the authorized payee office official or if it has received validation from the Tax Service Office (KPP).
7. **Certificate of Ownership**
Ownership Certificate is proof of land ownership which occupies the highest and most powerful caste from a legal perspective and has the greatest benefits for the owner.
8. **Certificate (Covernote)**
Certificate (Covernote) is a statement letter given by the Company to the Bank containing information that on a certain date the signing of the Credit Agreement and the Provision of Guarantee between the Debtor and the Bank has been carried out, as well as other information.

C. Obstacles in the Implementation of Property Sales Administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta and how to overcome them.

There are obstacles that occur in the process of implementing the administration of property sales at PT Satwika Permai Indah, as follows:

1. There are still delays in the process of making land deeds, making land deeds cannot be separated from supporting documents. The delay in making the land deed was due to incomplete documents.

2. There is still inappropriate consumer data or incomplete consumer data. Not infrequently consumers who apply for home purchases make mistakes in the data and requirements or the data has not been updated.

The solutions that can be done to overcome the obstacles that occur in the administration of property sales at PT Satwika Permai Indah are as follows:

1. The solution for the delay in the process of making land deeds, namely the company must correctly complete each consumer document and requirements in the process of making land deeds, so that the process of making land deeds is not hampered to be processed by the Notary Land Deed Maker (PPAT) at the National Land Agency (BPN).
2. Solutions for the existence of inappropriate or incomplete consumer data, namely the company, especially the sales admin, to update consumer data, and be more careful in receiving data that consumers provide.

5. CONCLUSIONS AND SUGGESTIONS

A. Conclusion

Based on the description of the discussion above, conclusions can be given as follows:

1. Implementation of sales administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta, related to the functions and roles of various divisions, namely sales marketing and admin division, cashier division, finance and accounting division, tax division, legal division, Home Ownership Credit (KPR) division, and division project. Each of these divisions plays an interrelated role in carrying out the property sales process.
2. In the administration of property sales at PT Satwika Permai Indah Jakarta, supporting documents play a very important role in facilitating the implementation of sales administration activities. Documents supporting the sales administration, namely Booking Fee Receipt (Proof of Order), Receipt, Sale and Purchase Binding Agreement (PPJB), Confirmation Letter of Credit Provider Approval (SP3K), Sale and Purchase Deed (AJB), Tax Payment Letter (SSP), Ownership Certificate, and Certificate (Covernote).
3. Implementation of property sales administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta, there are several obstacles, such as, there are still delays in making land deeds, and there are still consumer data that are not appropriate or incomplete data.

B. Suggestions

Based on the description of the conclusion above, suggestions can be given as follows:

1. The marketing department needs to develop a variety of innovative strategies (such as holding exhibitions at the Marketing Gallery accompanied by various culinary delights, or lucky draws for consumers who make purchases, or various

attractive door prizes, as well as promos for unit prices sold , and providing gimmicks such as shopping vouchers, gadgets, or other interesting items) to promote properties so that consumers are more interested, so that sales targets can be better and increase at PT Satwika Permai Indah Jakarta.

2. We recommend that each division in the company be more careful in storing consumer documents, by means of each division must have a special staff to handle the archives of each consumer document and documents needed to facilitate the implementation of property sales administration at PT Satwika Permai Indah Jakarta.

REFERENCES

- Agustrian, N. L., Rizkan, R., & Izzudin, M. (2018). Manajemen Program Life Skill di Rumah Singgah Al-Hafidz Kota Bengkulu. *Journal Of Lifelong Learning*, 1(1).
- Alemina. (2018). Unsur-Unsur Administrasi. Politeknik Negeri Medan.
- Arsana, I. P. J. (2016). Manajemen pengadaan barang dan jasa pemerintah. Deepublish.
- Asyhadie, H. Z., & Kusuma, R. (2019). Hukum ketenagakerjaan dalam teori dan praktik di Indonesia. Prenada Media.
- Hartana, H. (2016). Hukum Perjanjian (Dalam Perspektif Perjanjian Karya Pengusahaan Pertambangan Batubara). *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 2(2).
- Nuraida, I. (2018). Manajemen Administrasi Perkantoran. Kanisius.
- Ratningsih. (2017). Forecasting Penjualan Rumah Dengan Menggunakan Metode Trend Moment Pada PT Rumakita Prima Karsa. *Perspektif-Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, X V(1), 40–48.
- Simanjuntak, P. (2017). Hukum Perdata Indonesia. Kencana. Kencana.
- Siswandi. (2017). Administrasi Logistik Dan Gudang. Lentera Ilmu Cendekia.
- Swastha, B. (2014). Manajemen Penjualan. BPFE Yogyakarta.
- Widayani, D., & Fathoni, A. (2017). ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI PENDAFTARAN VETERAN DAN KOMPETENSI MANAGERIAL PENGELOLAAN STAFF DI KANTOR KANMINVETCAD SALATIGA. *Journal of Management*, 3(3).
- Widijawan, D. (2018). Dasar-Dasar Hukum Kontrak Bisnis. CV Keni Media, Bandung.

EVALUASI PROSEDUR RETUR PENJUALAN PT ABC

Nadia Fasya¹⁾, Endang Asliana²⁾, Maryani³⁾,

¹⁾Mahasiswa, ²⁻³⁾Dosen pengajar PS Akuntansi

Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Politeknik Negeri Lampung Jl. Soekarno-Hatta no.10

Rajabasa, Bandar Lampung, Telp (0721) 787309

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui prosedur retur penjualan PT ABC, mengevaluasi prosedur retur penjualan dan memberikan rekomendasi terkait dengan hasil evaluasi retur penjualan tersebut. Metode penelitian yang digunakan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Metode ini diperoleh melalui pengumpulan informasi yang berkaitan dengan dokumen transaksi retur penjualan antara lain: struktur organisasi, sejarah perusahaan, berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung. Pada bagian fungsi yang terkait dan sistem otorisasi dalam penerapan prosedur retur penjualan sudah melaksanakan prosedur retur penjualan dengan baik menurut buku karangan Mulyadi (2017). Tetapi terdapat pula kekurangan dalam jaringan prosedur retur penjualan, dokumen yang digunakan, praktik yang sehat. Berdasarkan evaluasi yang dilakukan pada PT ABC dapat disimpulkan bahwa PT ABC belum melakukan prosedur retur penjualan dengan baik.

Kata kunci: Evaluasi, rekomendasi, prosedur retur penjualan

PENDAHULUAN

Perusahaan didirikan dengan tujuan umum yaitu untuk menciptakan kekayaan (*wealth creator*) bagi pemiliknya serta menghasilkan dan memperoleh keuntungan atau laba yang sebesar-besarnya. Keuntungan yang optimal dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan. Laba adalah selisih antara jumlah yang diterima dari pelanggan atas barang atau jasa yang dihasilkan dan jumlah yang dikeluarkan untuk membeli sumber daya yang dibutuhkan guna menghasilkan barang atau jasa tersebut (Rudianto, 2013).

Kegiatan utama yang harus dilakukan untuk dapat menciptakan kekayaan atau memperoleh laba adalah mendesain produk (barang atau jasa) yang sesuai dengan kebutuhan konsumen, membuat produk secara efektif biaya, memasarkan produk secara efektif kepada konsumen

Berdasarkan dari bidang usaha yang digeluti dan produk yang dihasilkan, secara umum perusahaan dapat diklasifikasikan menjadi tiga yaitu perusahaan dagang, perusahaan jasa, dan perusahaan manufaktur. Perusahaan dagang merupakan perusahaan yang jenis produksinya diperoleh dari perusahaan lain tanpa mengubah bentuk aslinya, perusahaan manufaktur adalah perusahaan yang mengolah bahan

mentah menjadi bahan siap dijual sedangkan perusahaan jasa ialah perusahaan yang kegiatan utamanya bergerak di bidang jasa (Rudianto, 2012).

Peran perusahaan dagang adalah sebagai jembatan antara konsumen yang membutuhkan barang tertentu dan produsen yang membutuhkan barang tersebut. Perusahaan dagang berfungsi mempertemukan antara produsen suatu produk tertentu dan konsumen yang membutuhkan produk tersebut, baik secara langsung maupun tidak langsung (Rudianto, 2012).

Aktivitas utama perusahaan dagang adalah membeli barang-barang yang akan dijualnya. Barang yang akan dijual tersebut dapat dibeli dari produsen secara langsung maupun dari agen tunggal/distributor yang ditunjuk produsen. Aktivitas pembelian ini menimbulkan arus barang masuk ke perusahaan. Untuk membeli barang-barang tersebut, perusahaan harus mengeluarkan uang sebagai fungsi pembayaran, baik saat terjadinya transaksi maupun dikemudian hari. Transaksi ini kemudian menimbulkan arus kas keluar dari perusahaan. Setelah memperoleh barang dagang, perusahaan akan melakukan aktivitas penjualan kepada konsumen langsung atau kepada pedagang lain yang menjadi pedagang perantara. Aktivitas penjualan ini

mengakibatkan arus barang keluar perusahaan. Dari aktifitas penjualan ini perusahaan akan memperoleh penerimaan uang dari pelanggan. Transaksi ini mengakibatkan terjadinya arus kas masuk ke dalam perusahaan (Rudianto, 2012).

Transaksi penjualan yang dilakukan tidak selalu mengakibatkan arus masuk atau penerimaan uang ke perusahaan dikarenakan sering kali terjadi situasi dimana pihak pembeli mengembalikan sebagian barang dagang yang telah dibelinya karena berbagai alasan, seperti ketidakcocokan warna, kerusakan produk, ketidaksesuaian kualitas, dan sebagainya. Pengembalian barang yang telah terjual oleh pembeli karena berbagai alasan itulah yang disebut dengan retur penjualan. Pengembalian barang dagang oleh pembeli kepada penjual akan mengakibatkan piutang usaha berkurang sebesar nilai barang yang dikembalikan. Dipihak lain, atas retur yang dilakukannya, pihak pembeli mencatatnya sebagai retur pembelian dan utang usaha pihak pembeli akan berkurang dalam jumlah yang sama (Rudianto, 2012). Kerusakan atau kecacatan produk dapat berdampak pada kerugian perusahaan jika sistem pengembalian barang tidak diterapkan dengan baik. Prosedur sistem retur penjualan yang baik meliputi prosedur pembuatan memo kredit, penerimaan

barang dan pencatatan retur penjualan (Mulyadi 2017).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Latifah (2017) retur penjualan yang terjadi di PT Goodwill terdapat beberapa masalah yaitu tidak tercatatnya retur penjualan dikarenakan tidak adanya informasi yang jelas saat pereturan barang dan dokumen pendukung tidak diarsipkan secara benar sehingga menyebabkan kesulitan dalam pencatatan retur. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Rachmawati (2012) retur penjualan di PT Kimia Farma Trading and Distribution (KFTD) berjalan lancar, tetapi masih terdapat hambatan seperti pemberitahuan memo kredit yang tidak tepat waktu diberikan kepada akuntan menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian pencatatan penjualan, jumlah persediaan, dan piutang dengan keadaan yang sebenarnya sehingga diperlukan kerjasama yang baik antar fungsi akuntansi dan fungsi penerimaan.

PT ABC Bandar Lampung merupakan perusahaan dagang (distributor) yang ada di Lampung, kegiatan utamanya adalah menjual barang dagang yang berasal dari beberapa pemasok. Produk yang dijual dibagi menjadi 2 jenis yaitu, *ice* dan *non ice*. Produk *ice* berupa *ice cream walls* dan produk *non ice* terdiri dari 2 macam yaitu makanan dan produk non makanan. Produk *non ice* berupa

makanan dan minuman ringan seperti, yogurt, permen, kecap, sarden, dan *snack*. Sedangkan produk non makanan merupakan produk untuk kebutuhan konsumen sehari-hari antara lain, popok bayi, plastik dan lain-lain.

Retur penjualan di PT ABC terjadi karena beberapa sebab antara lain kadaluarsa, barang rusak karena proses pengiriman, dan lain lain. Dalam penjualan PT ABC retur dilakukan oleh pelanggan saat penjualan tersebut telah dilunasi, atau saat penjualan tunai artinya saat piutang atas penjualan tersebut telah ditutup lalu pelanggan tersebut melakukan retur atas penjualan tersebut, sehingga retur tersebut tidak bisa mengurangi nilai penjualan yang bersangkutan tetapi mengurangi nilai penjualan di masa mendatang sehingga nilai penjualan selanjutnya akan dikurangi oleh retur di penjualan sebelumnya. Sehingga nilai penjualan yang baru akan berkurang bukan karena retur yang terjadi saat penjualan tersebut, tetapi dikarenakan retur penjualan yang sebelumnya. Pencatatan retur yang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya mengakibatkan persediaan yang bertambah karena adanya retur di dalam catatan akuntansi tidak sesuai dengan barang yang bertambah digudang. Hal tersebut mengakibatkan selisih persediaan barang dagang pada saat *stok opname*.

PT ABC juga belum memiliki standar operasional untuk prosedur retur penjualan, serta belum menerapkan sistem yang benar dalam retur penjualannya. Sehingga menyebabkan pencatatan penjualan, piutang dan retur penjualan yang kurang baik sehingga tidak mencerminkan keadaan yang sebenarnya. Berdasarkan uraian tersebut, maka penulis tertarik untuk membuat Tugas Akhir dengan judul “Evaluasi Prosedur Retur Penjualan PT ABC”.

METODE PELAKSANAAN

Data yang dikumpulkan dalam penyusunan laporan tugas akhir adalah data primer dan data sekunder. Farhan (2014) berpendapat data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya atau objek penelitian oleh pihak yang berkepentingan, biasanya data diperoleh dari penelitian perhitungan atau pengukuran secara langsung melalui wawancara. Data primer yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir adalah hasil wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung dengan bagian administrasi sirkulasi, tentang fungsi yang terkait dalam retur penjualan, dokumen yang digunakan, prosedur retur penjualan. Menurut Farhan (2014) data sekunder adalah data yang tidak langsung dikumpulkan oleh pihak yang

berkepentingan, biasanya data yang sudah diterbitkan atau digunakan pihak lain bisa melalui majalah, jurnal, koran atau publikasi lainnya. Data sekunder yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan laporan tugas akhir adalah data sejarah perusahaan, struktur organisasi perusahaan, daftar pesanan, memo kredit.

Metode analisis data yang digunakan dalam penyusunan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Sugiono (2010) mengungkapkan metode deskriptif kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata atau lisan orang-orang dari perilaku yang dapat diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Fungsi yang terkait dalam prosedur retur penjualan PT ABC adalah:

1. Fungsi Penjualan

Fungsi penjualan yang ada di PT ABC berada pada *salesman*. Salesman bertugas menerima pemberitahuan dari pelanggan mengenai pengembalian barang (retur penjualan) yang telah dibeli oleh pelanggan. Otorisasi penerimaan barang yang telah dijual tersebut dilakukan dengan cara membuat form pengajuan retur barang dan melampirkan *sales invoice* penjualan yang akan dilakukan retur.

2. Fungsi Gudang

Fungsi gudang yang ada di PT ABC bertanggung jawab menerima barang yang dikirim oleh *driver* yang membawa barang yang dikembalikan oleh pelanggan, kemudian *driver* akan memberikan form koreksi faktur sebagai bukti barang retur. Fungsi ini juga bertanggung jawab atas penyimpanan atau pemusnahan barang yang diterima kembali dari retur penjualan.

3. Fungsi Akuntansi/Pencatatan

Fungsi akuntansi yang ada di PT Roxy bertanggung jawab mencatat transaksi retur penjualan secara terkomputerisasi. Selain itu fungsi akuntansi juga bertanggung jawab mengotorisasi dengan cara membubuhkan tanda tangan *sales invoice* yang dibatalkan setelah menerima *sales invoice* dan form pengajuan retur barang tersebut dari salesman.

Jaringan prosedur dalam retur retur penjualan PT ABC adalah:

1. Prosedur pengajuan retur penjualan
Berdasarkan pemberitahuan retur penjualan dari pelanggan, dalam prosedur ini fungsi penjualan yaitu salesman akan mencatat barang-barang yang akan diretur di dalam form pengajuan retur, kemudian sales akan memberikan form pengajuan retur penjualan beserta

sales invoice faktur tersebut kepada bagian akuntansi/pencatatan. Bagian akuntansi/pencatatan akan menginput retur penjualan yang terjadi serta pembatalan *sales invoice* dari faktur tersebut. Selain membuat form pengajuan retur untuk diserahkan kepada bagian akuntansi/pencatatan, sales juga membuat form koreksi faktur untuk diserahkan kepada *driver* yang akan membawa barang dari toko pelanggan ke bagian gudang.

2. Prosedur penerimaan barang
Dalam prosedur ini fungsi gudang akan menerima barang yang telah dibawa *driver* berdasarkan form koreksi faktur yang diterima dari bagian penjualan. Atas penerimaan tersebut kemudian bagian gudang mencatat bertambahnya persediaan tersebut ke dalam kartu gudang.
3. Prosedur penginputan retur penjualan
Dalam prosedur ini PT ABC telah menggunakan aplikasi *accurate* untuk meretur sehingga hanya perlu memasukan nama toko, nomor faktur, jumlah retur penjualan, dan kemudian berkurangnya piutang dan penjualan, serta bertambahnya persediaan akan berkurang dengan otomatis. Untuk penjualan yang telah dilunasi akan menyebabkan tidak adanya nomor faktur yang

bersangkutan, maka akan menggunakan nomor faktur dari penjualan yang berikutnya.

Dokumen yang digunakan dalam prosedur retur penjualan PT ABC adalah :

1. Form Pengajuan Retur Barang
Dokumen ini digunakan sebagai surat pengantar dari pelanggan, berisi keterangan barang apa saja yang diretur oleh pelanggan berisi nama pelanggan, alamat, nama produk yang diretur, jumlah barang yang diretur, harga, potongan serta alasan mengapa barang tersebut di retur. Dokumen tersebut dibuat oleh sales setelah menerima permintaan retur dari pelanggan kemudian dokumen ini diserahkan ke fungsi akuntansi/pencatatan dan fungsi gudang.
2. Form Koreksi Faktur
Dokumen ini adalah dokumen pengantar yang dibawa oleh *driver* dan helper saat mengambil barang. Dokumen tersebut diserahkan ke gudang saat barang telah sampai ke gudang. Dokumen ini dibuat oleh sales setelah menerima pengajuan retur barang..
3. *Sales invoice*
Dokumen ini adalah tagihan penjualan yang akan dilakukan retur, pada saat pelanggan memberi tahu sales bahwa ada barang yang akan di

retur maka sales akan menyerahkan tagihan penjualan tersebut kepada bagian akuntansi/pencatatan bersama dengan form pengajuan retur barang untuk diotorisasi kebenaran pembatalan tagihannya.

Catatan akuntansi yang digunakan dalam prosedur retur penjualan PT ABC adalah:

1. Jurnal retur

Berkurangnya penjualan dan piutang dari retur di PT ABC di input secara terkomputerisasi sehingga pengurangan piutang atau penjualannya telah otomatis.

2. Kartu Gudang

Kartu gudang digunakan oleh bagian gudang untuk mencatat persediaan yang masuk atau bertambah akibat terjadinya transaksi retur penjualan.

Unsur pengendalian internal prosedur retur penjualan PT Roxy Prameswari

a. Organisasi perusahaan PT ABC

1. Sistem retur penjualan PT ABC fungsi penjualan terpisah dari fungsi penerimaan, karena fungsi menerima pengajuan retur penjualan dari pelanggan berbeda dengan fungsi gudang yang bertugas menerima barang yang diantar oleh *driver*.
2. Fungsi akuntansi/pencatatan telah terpisah dari fungsi penjualan. Di PT ABC fungsi penjualan yang

menerima pengajuan retur barang dari pelanggan terpisah dari fungsi akuntansi yang bertugas untuk mencatat terjadinya retur penjualan tersebut.

3. Transaksi atas retur penjualan di PT ABC dilaksanakan terpisah oleh fungsi penjualan, fungsi penerimaan, dan fungsi akuntansi/pencatatan. Tidak ada transaksi retur penjualan yang dilakukan didalam satu fungsi karena semua fungsi memiliki tugas dan tanggungjawab masing-masing. Fungsi penjualan yang bertugas menerima pengajuan retur dari pelanggan, kemudian dicatat oleh fungsi akuntansi/pencatatan, setelah itu barang yang di retur diterima oleh fungsi gudang.

b. Sistem otorisasi dan prosedur PT ABC

1. Retur penjualan di PT ABC diotorisasi oleh fungsi penjualan dengan membubuhkan tanda tangan otorisasi dalam form pengajuan retur penjualan, dan form koreksi faktur. Dapat dilihat di lampiran 2.
2. Pencatatan berkurangnya piutang oleh fungsi akuntansi/pencatatan hanya didasarkan pada form pengajuan retur barang yang diterima dari fungsi penjualan,

dan di dalam prosedur retur penjualan tidak terdapat laporan penerimaan barang dari gudang.

c. Praktik yang sehat PT ABC

1. Form pengajuan retur penjualan di PT ABC telah diberi nomor urut oleh fungsi penjualan. Dapat dilihat dilampiran 2.
2. Fungsi akuntansi di PT ABC tidak mengirim pernyataan piutang kepada debitur.

Evaluasi Prosedur Retur Penjualan PT ABC

Berdasarkan data yang diperoleh mengenai fungsi yang terkait, dokumen yang digunakan, catatan akuntansi yang digunakan, jaringan prosedur yang membentuk sistem retur penjualan, dan unsur sistem pengendalian internal atas retur penjualan yang dinyatakan oleh Mulyadi (2017) yang tertera di bab II Sebagai bahan perbandingan, maka perbedaan yang dapat dilihat adalah sebagai berikut:

a. Evaluasi fungsi yang terkait prosedur retur penjualan

1. Fungsi Penjualan

Fungsi penjualan di dalam prosedur retur PT ABC sudah dilaksanakan dengan baik, tugas dan tanggung jawabnya telah dilaksanakan sesuai dengan tugas dan fungsinya tetapi, dalam fungsi penjualan PT ABC belum terdapat memo kredit.

2. Fungsi Gudang

Fungsi gudang dalam prosedur retur penjualan PT ABC masih belum dilaksanakan dengan baik karena didalam prosedur retur tidak terdapat fungsi penerimaan yang bertugas menerima barang dari klien, sehingga fungsi yang bertugas menerima barang, mencatat barang kedalam kartu gudang dilaksanakan dalam satu fungsi.

3. Fungsi Akuntansi/Gudang

Dalam fungsi akuntansi/pencatatan retur penjualan PT ABC sudah melaksanakan tanggung jawab untuk mencatat transaksi tersebut ke dalam program *accurate*, tetapi bagian ini tidak mengirim memo kredit kepada pelanggan. Sehingga pelanggan tidak diberikan konfirmasi apakah piutangnya telah dikurangi atau belum.

b. Evaluasi jaringan prosedur retur penjualan

1. Prosedur pengajuan retur penjualan

Prosedur retur pengajuan retur barang di PT ABC belum memiliki dokumen memo kredit sehingga fungsi penerimaan dan fungsi akuntansi melaksanakan

- tanggungjawabnya masing-masing bukan berdasarkan memo kredit tetapi berdasarkan form pengajuan retur, form koreksi faktur, dan *sales invoice*.
2. **Prosedur penerimaan barang**
 Pada prosedur penerimaan barang di dalam PT ABC masih belum dilaksanakan dengan baik karena bagian penerimaan tidak membuat laporan penerimaan barang.
 3. **Prosedur penginputan penjualan**
 Perusahaan juga belum memiliki alur yang jelas dalam prosedur pencatatan retur, transaksi retur penjualan di catat menggunakan aplikasi *acurate* dengan cara mencocokkan nomor faktur penjualannya. Saat pelunasan penjualan telah terjadi di PT ABC masih terdapat retur penjualan sehingga bagian akuntansi akan mencatat retur tersebut pada nomor faktur yang berbeda sehingga terjadi ketidaksesuaian pencatatan dengan keadaan yang sebenarnya. Sehingga retur yang dicatat dan retur yang benar-benar terjadi tidak sesuai.
- c. **Evaluasi dokumen yang digunakan**
 Dokumen yang digunakan dalam prosedur retur penjualan PT ABC belum menggunakan memo kredit dan laporan penerimaan barang sehingga pada bagian yang menerima barang tidak ada laporan apakah barang telah diterima atau belum.
 - d. **Evaluasi catatan akuntansi yang digunakan**
 Catatan akuntansi yang digunakan dalam prosedur retur penjualan PT ABC berupa jurnal retur yang telah muncul secara otomatis karena retur penjualan diinput menggunakan program *accurate*, dan akan langsung berpengaruh ke jumlah piutang dan persediaan. Untuk mencatat persediaan digudang PT ABC menggunakan catatan akuntansi berupa kartu gudang.
 - e. **Evaluasi bagan alir dokumen**
 Bagan alir dokumen PT ABC masih terdapat beberapa kekurangan yaitu tidak menggunakan dokumen memo kredit dan laporan penerimaan barang. Serta masih terjadinya penggabungan fungsi penerimaan barang dan fungsi gudang.
 - f. **Evaluasi unsur pengendalian internal**
 1. **Organisasi**
 Dalam prosedur retur penjualan di PT ABC di bagian unsur pengendalian internal organisasi sudah berjalan dengan baik, fungsi penjualan sudah terpisah dengan fungsi penerimaan, fungsi akuntansi harus terpisah dari fungsi penjualan dan transaksi retur penjualan tidak hanya dilaksanakan oleh satu fungsi saja.

2. Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan

Sistem otorisasi dan prosedur pencatatan di PT Roxy Pameswari sudah dijalankan dengan baik, retur penjualan telah diotorisasi dan dibubuhkan tanda tangan, tetapi pencatatan berkurangnya piutang belum didasarkan pada memo kredit dan laporan penerimaan barang.

3. Praktik yang sehat

Masih terdapat beberapa kekurangan unsur pengendalian internal bagian praktik yang sehat yaitu perusahaan belum mengirim pernyataan piutang kepada setiap debitur untuk menguji ketelitian pencatatan piutang dan perusahaan belum mengadakan rekonsiliasi piutang secara periodik dan pemeriksaan hanya dilakukan ketika terdapat masalah di bagian piutang.

Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan, untuk itu penulis memberikan rekomendasi di bagian fungsi yang terkait yaitu fungsi penerimaan dan fungsi gudang sebaiknya dipisah, sehingga tidak ada penggabungan fungsi dan setiap fungsi mengetahui dengan jelas batas dari pekerjaannya dan tanggung jawabnya dan jika terdapat karyawan baru akan mudah memahami tugas dan tanggung jawabnya.

Jaringan prosedur di PT ABC masih terdapat beberapa kekurangan yaitu prosedur penginputan penjualan yang masih belum sesuai untuk retur di penjualan yang telah dilunasi oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi untuk memberikan kebijakan batas waktu retur penjualan dan jika masih terdapat retur setelah waktu pelunasan lebih baik jika barang yang diretur dicatat secara manual sehingga jika terdapat ketidaksesuaian saat stok opname dapat diketahui perbedaannya.

Bagian dokumen yang digunakan penulis memberikan rekomendasi untuk membuat memo kredit dan laporan penerimaan barang. Agar dapat meminimalisir kecurangan yang terjadi di bagian penerimaan barang atau gudang.

Sistem pengendalian internal penulis memberikan rekomendasi untuk mengirim pernyataan piutang kepada debitur untuk menyesuaikan pencatatan piutang dan mengetahui apakah terdapat kesalahan dalam pencatatannya sehingga debitur memiliki kepercayaan yang tinggi kepada perusahaan. Dan perlunya dilakukan rekonsiliasi piutang secara periodik untuk memastikan kebenaran pencatatan bagian piutang sehingga jika terdapat kesalahan bisa langsung diperbaiki

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Bedasarkan hasil pembahasan mengenai evaluasi prosedur retur penjualan PT ABC maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur retur penjualan yang digunakan PT ABC yaitu:

Fungsi yang terkait dalam prosedur retur penjualan yaitu fungsi penjualan, fungsi gudang, dan fungsi akuntansi/pencatatan.

- a. Dokumen yang digunakan dalam prosedur retur penjualan meliputi form pengajuan retur barang, form koreksi faktur, dan *sales invoice*. PT ABC masih belum membuat dokumen laporan penerimaan barang.
- b. Catatan akuntansi yang digunakan dalam prosedur retur penjualan meliputi jurnal retur dan kartu gudang.
- c. Jaringan prosedur retur penjualan meliputi prosedur pengajuan retur penjualan, prosedur penerimaan barang, dan prosedur penginputan retur penjualan. Didalam fungsi penerimaan barang dan fungsi gudang PT ABC masih dilaksanakan didalam satu fungsi.
- d. Pencatatan retur penjualan di PT ABC untuk retur yang penjualannya telah dilunasi akan dilimpahkan ke penjualan berikutnya sehingga pencatatan

retur tidak sesuai dengan yang sebenarnya.

- e. Unsur pengendalian intern dalam sistem retur penjualan intern dalam sistem retur penjualan meliputi organisasi yaitu fungsi penjualan telah terpisah dengan fungsi penerimaan, fungsi akuntansi/pencatatan telah terpisah dari fungsi penjualan, dan transaksi atas retur penjualan telah dilakukan terpisah oleh fungsi penjualan, fungsi penerimaan, dan fungsi akuntansi/pencatatan. Sistem otorisasi telah diotorisasi oleh pihak yang berwenang. Sedangkan untuk praktik yang sehat di PT ABC form-form telah diberi nomor urut tetapi fungsi akuntansi/pencatatan tidak mengirim pernyataan piutang kepada debitur.
2. Berdasarkan hasil evaluasi dalam prosedur retur penjualan pada PT ABC belum menerapkan prosedur retur penjualan dengan baik.
 3. Rekomendasi yang diberikan berdasarkan hasil evaluasi yang dilakukan oleh penulis antara lain:
 - a. Bagian fungsi penjualan dibuat terpisah dengan bagian penerimaan
 - b. Memiliki dokumen laporan penerimaan barang

- c. Memiliki catatan retur penjualan yang diinput tidak sesuai dengan penjualannya.
- d. Melakukan rekonsiliasi piutang dan mengirim surat pernyataan piutang kepada debitur.

Saran

Berdasarkan evaluasi prosedur retur penjualan PT Roxy Pameswari maka penulis memberikan saran:

1. Sebaiknya PT ABC memiliki dokumen laporan penerimaan barang sehingga dapat meminimalisir terjadinya kecurangan.
2. Sebaiknya perusahaan memiliki fungsi penerimaan yang terpisah dengan fungsi gudang sehingga dapat meminimalisir terjadinya kecurangan dalam penerimaan barang retur.
3. Sebaiknya perusahaan mencatat retur yang terjadi saat retur yang dilakukan tidak sesuai dengan nomor faktunya sehingga jika terjadi ketidakcocokan persediaan terdapat arsip mengenai retur.
4. Sebaiknya perusahaan melakukan rekonsiliasi piutang secara periodik dan mengirim surat pernyataan piutang kepada debitur setelah melakukan transaksi retur penjualan.

DAFTAR PUSTAKA

Farhan, Mohammad. 2014. Statistika Terapan: Teori, Contoh Kasus, dan

Aplikasi dengan SPSS. CV Andi Offset. Yogyakarta.

Latifah, Siti. 2017. Sistem Retur Pejualan Pada PT Goodwill. https://www.polibatam.ac.id/jurnal/jurnal_natur-Sistem-Retur-Pejualan-Pada-PT-Goodwill.pdf. Diakses 6 Mei 2018.

Rachmawati, Ismi Mardhany. 2012. Prosedur retur barang di PT Kimia Farma Trading and Distribution (KFTD) cabang manahan surakrta. [https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/28620/NjA0Mtk=/prosedur-retur-barang-di-pt-Kimia-Farma-Trading-and-Distribution-\(KFTD\)-Cabang-Manahan-Surakarta-abstrak.pdf](https://digilib.uns.ac.id/dokumen/download/28620/NjA0Mtk=/prosedur-retur-barang-di-pt-Kimia-Farma-Trading-and-Distribution-(KFTD)-Cabang-Manahan-Surakarta-abstrak.pdf). Diakses 20 Mei 2018.

Mulyadi. 2017. Sistem Akuntansi . Salemba Empat. Jakarta.

Rudianto. 2012. Pengantar Akuntansi Konsep & Teknik Penyusunan Laporan Keuangan. Erlangga. Jakarta.

Rudianto. 2013. Akuntansi Manajemen Informasi Untuk Pengambilan Keputusan Strategis. Erlangga. Jakarta.

Sugiono. 2010. Statistik untuk Pendidikan. Alfabeta. Bandung.



Does managing customer accounts receivable impact customer relationships, and sales performance? An empirical investigation

Ramendra Pratap Singh^{a,*}, Ramendra Singh^b, Prashant Mishra^b

^a IBS Hyderabad, a Constituent of IFHE, Deemed to be University, Hyderabad, 501203, India

^b Indian Institute of Management Calcutta, Joka, Diamond Harbour Road, Kolkata, 700104, India

ARTICLE INFO

Keywords:

Account receivables
Customer orientation
Relationship orientation
Customer performance
Salesperson

ABSTRACT

The impact of accounts receivables on the performance of salespersons is largely ignored in sales literature. However, in many sales contexts, managing customers' accounts receivables is directly managed by the salespeople, and therefore substantially impacts their sales performance. Towards such sales contexts, in this empirical study, we study the effect of customer account receivables and salespersons' customer orientation on their relationship orientation and customer-related performance. We further analyse the direct impact of relationship orientation on customer-related performance. Using survey-based data from 224 salespersons based out of India, we empirically test the proposed model using partial least squares structural equation modelling. Our findings suggest that accounts receivables from customers and salespersons' customer orientation strongly impact relationship building and also improves customer-related performance. The salespersons' relationship orientation also partially mediates the relationship between customer account receivables and customer-related performance. Therefore, this study provides much-required evidence to establish the salience of salesforce appropriately managing customers' account receivables so that its impact on their sales performance customer relationships are not adversely affected.

1. Introduction

"The receivables asset is often called the company's garbage bin. This is because the asset receivables reflect the quality of the entire operation in the revenue cycle. If a mistake is made in placing an order, delivering it, invoicing it, taking payment by the customer or if the customer is dissatisfied with the product or service, it may show itself as past due or short payment in the accounts receivable ledger"- (Salek, 2005).

There is a popular belief in sales management that a sale is not a sale until the payment is received; it is a gift, until then. In the world of sales, products and services are regularly sold and delivered to customers under an explicit understanding that payments would be rendered in compliance with the negotiated conditions of the sale. The critical challenge in managing the credit risk from a firm's perspective is to balance the necessity for credit sales and the benefits generated from the sales against the potential risk of offering credit to customers. Most often, when firms decide on credit policies for their customers, the credit limits are estimated based on the cumulative liability that the firm can undertake for a specific client, often referred to as a 'line in the sand', above which, risks cannot be accepted (Salek, 2005). If customer

accounts receivables are not managed well, the customer payments may reduce or dry up, which may adversely influence the cash flows of the supplier firm. The salespersons thus need to develop the 'collection skills' required to handle such situations, which may include the knowledge of company accounting policies, account monitoring and management, exemption and modification handling, record collection, and, most importantly, the ability to establish a productive working relationship with clients. For most firms, it's salesperson has the closest relationship with the customer, which makes them the appropriate individual to manage credit on the firm's behalf. From the customer's perspective also, it makes it more difficult for customers to defer payments, as most often, they tend to have a 'personal connect' with the firm's salesperson (Schauffer, 2002).

The role of credit sales, that generates account receivables (AR), has been studied in sales literature, albeit under different facets. The literature shows that facets such as the credit rating/score (Abdou and Pointon, 2011; Kiesel and Spohnholtz, 2017; Šušteršič et al., 2009); credit risk assessment (Crook et al., 2007; Papoušková and Hajek, 2019); and/or credit policy (Ng, C. K., Smith and Smith, 1999; Petersen, & Rajan, 1997; Sarkar et al., 2015) are well studied. Although some studies

* Corresponding author.

E-mail addresses: ramendrapsingh@gmail.com (R.P. Singh), ramendra@iimcal.ac.in (R. Singh), prashant@iimcal.ac.in (P. Mishra).

(e.g. Arya et al., 2006; Yao and Deng, 2018) have looked at the role of receivables in regulating the salesperson incentive, in the sales literature, there is no established linkage between AR and salesperson's relationship orientation and/or salesperson's performance. We argue in this article that this void in literature is an important one to fill since this relationship does merit careful consideration, given that customer defaults in payment may lead to several problems for the firms, not only impacting the revenue cycle, but also the firm-customer relationships. This further adversely impacts the performance, and motivation of the salesforce, thus reducing customer satisfaction and the firm's service commitments.

The role of salesperson's customer orientation as an important antecedent has already been established in sales literature (Habel et al., 2019; Jobber and Lancaster, 2006; Saxe and Weitz, 1982; Schwepker and Good, 2004). We argue in this study that both the salesperson's customer orientation and AR directly impact customer-related performance, while there is also a mediating mechanism of these antecedents vis-à-vis relationship orientation. Both direct, as well as indirect mechanisms, work synchronously, and the importance of either of these cannot be ignored. Extant literature has ample evidence to show the customer orientation of a salesperson positively impacts the performance of a salesperson (Pettijohn et al., 2007; Saxe and Weitz, 1982; Terho et al., 2015), while also increasing customer satisfaction (Goff et al., 1997; Baber et al., 2020). Besides, a salesperson's customer orientation is considered to be the building block of a strong relationship orientation (Hansen et al., 2016; Williams and Attaway, 1996), which plays a key role in account receivable (AR) management by the salesforce, reducing significantly thereby the credit risk. In this study, we aim to understand salesperson's account receivables from a different perspective. We explore the role of better account receivable management on relationship building with a customer, and resultantly an improved customer-related performance. This aspect hasn't been studied earlier. We would also like to study how customer orientation impacts relationship building and customer-related performance.

The rest of the article is structured as follows. The next section gives an overview of important constructs in the study, followed by a theoretical background and development of hypothesis for the conceptual

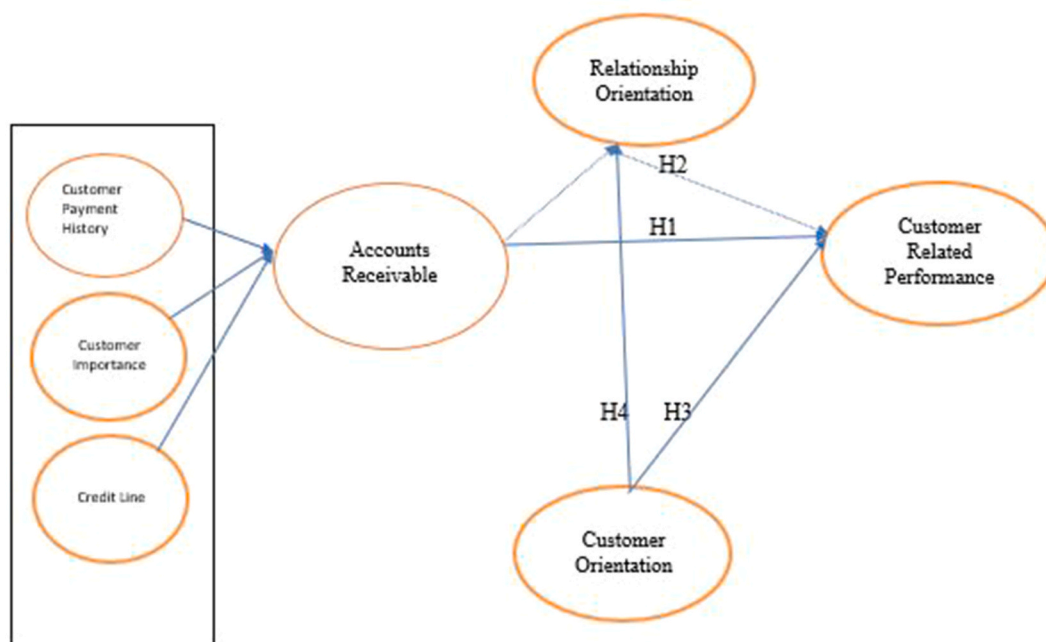
model (See Fig. 1). The methodology and findings are presented subsequently in the next two sections. Thereafter, we present sections on discussion, implications, and limitations of the study. The article ends by offering a few conclusions.

2. Literature review

2.1. Account receivable

Borrowing and lending practices have quite a long history related to human behavior (Thomas et al., 2002). Anderson (2007) recommended the term 'credit' signifies 'purchase now, pay later'. It originates from the Latin word 'credo,' meaning 'I accept as true' or 'I have faith in'. A supplier's accounts receivable refers to the money that buyers have promised to pay for goods and services (van der Vliet et al., 2015). Firms normally sell merchandise, using credit instead of prompt cash payments. These credit sales result in accounts receivables. These choices (pay cash or buy on credit) merit cautious consideration for two reasons. To start with, receivables are an important part of a corporate's assets. Second, we intend to look at firms' mediators of accounts receivable administration strategies.

Literature suggests that trade credit is a form of price discrimination (Brennan et al., 1988). It does so by utilizing credit as a tool to manage pricing when other forms of segregation through price isn't legitimately admissible. Often 'credit' acts as a product quality warranty (Long et al., 1993), or as an assurance that signals that an upstream (supplier) firm can initiate fitting levels of relationship-specific investments (Abu-homoum and Mashoka, 2018; Dass et al., 2015) in customers' businesses. Therefore, credit helps firms to cultivate long-term customer relationships (Dawson et al., 2017; Summers and Wilson, 2002) and streamline their inventory management system (Bougheas et al., 2009). Essentially, trade credit looks to give access to capital for customers who otherwise would find it difficult to raise it through conventional financial channels. Suppliers may therefore be considered as superior to specialized financial institutions in assessing and controlling their buyers' credit risk. The customers may, on the other hand, have a cost-preferred position in credit assessment primarily for two reasons.



Note: The dotted line represents the indirect path whereas the regular lines denote the direct path.

Fig. 1. Proposed model.

One, the credit risk assessment of customers may be possible due to the existing relationship of the salesperson with the customers, and second, the seller firm itself may have a stake in the quality of the retailer with its products that are showcased by a retailer and for which the seller firm provides major advances and support benefits (Telser, 1960).

For transactions that involve a high cost to arrange asynchronous trade in merchandise and payment (for example, in transactions involving the shipping of a product from the supplier to the retailer), where the customer (retailer) is more susceptible to fraud, the exchange is better contracted if the retailer claims ownership of the merchandise before making payments to the manufacturer expanding credit in the meantime (Smith, 1987). Emery (1987) argued that firms with higher seasonal sales may encourage retailers to keep larger inventories during off-peak times by adjusting the policies of trade credit over time. Thus, by adopting various credit practices, firms invest resources into a credit-administration workforce and systems, on an increasingly decentralized premise (Christie et al., 2003; Murfin and Petersen, 2016) to enable an efficient credit recovery system while balancing it with customers who are trade borrowers having a stable and growing business who are creditworthy (Song et al., 2019). Large firms often have specific captive finance subsidiaries for credit-granting and credit-assortment functions. Smith and Warner (1979) contended that verifying the claim of a creditor, helps to control the issue of asset substitution and brings down regulatory, enforcement, and dispossession costs. Stulz and Johnson (1985) proposed that the choice of issuing verifying debt would allow a firm to segregate the cash flows from its new ventures, subsequently helping to control the under-investment problem. These safety provisions will probably be more substantial when a firm intends to expand its accounts receivables. The associative drawback of account receivable is the plausibility of default. It is widely argued that 'giving credit is a 'necessary evil' – something that requires to be done to generate repeat business and sustain an aggressive position' (Song et al., 2019).

2.2. Salesperson's customer orientation

The salesperson's customer orientation is defined as, the degree to which the salesperson addresses the customer's needs and interests at the different stages of the sales encounter (Saxe and Weitz, 1982). In contrast to the sales orientation, Saxe and Weitz (1982) introduce the concept of salesperson-customer orientation. It was suggested that while long haul benefits can accrue to customer-oriented salespersons, at least two types of costs are often incurred. In the first place, the salespersons exercise customer-oriented selling approaches that may concede short-term returns for long-term profits. Second, extra effort is expected from customer-oriented salespeople compared to sales-oriented salespersons. Notably, customer-oriented salespeople need to engage with customers in unraveling customers' needs and deliver products and services that give a definitive advantage to the customer to achieve customer satisfaction. Generally, five significant phases of selling involve (Jobber and Lancaster, 2019): (1) identification of the need, (2) presentation, (3) objection handling, (4) negotiation, and (5) closing.

A key performance metric for a salesperson in the need identification phase would be to explicitly understand the need of a customer. It often happens in the first few sales encounters (Homburg et al., 2011). Second, customer orientation is demonstrated at the presentation level by providing products that correlate to customer preferences, while also emphasizing customer-specific advantages (Dwyer et al., 2000). Third, the conflict "ingrained in buyer-seller relationships" (Malhotra 1999, 118) would possibly become apparent in the sales encounter's objection handling stage. Customer-oriented sales representatives use a collaborative strategy (Weitz and Bradford, 1999) through an effective sharing of knowledge and developing mutually-beneficial choices ingeniously. Fourth, because the approach to collaborative effort cannot be extended to all irreconcilable circumstances (Weitz and Bradford, 1999), it is important to find a mutually acceptable understanding of the

negotiation stage. Here, customer orientation is demonstrated as a concern for customer interests. Fifth, closing a sale is "generally straightforward" for customer-oriented salespeople (Brooksbank, 1995, 62). Salespeople focus on information (Saxe and Weitz, 1982) rather than using explicit influencing strategies that consumers often see as deceptive and trust-diminishing (Hawes et al., 1996).

The salesperson, the firm and the customer can all benefit from using a customer-focused sales style instead of a sales-focused approach (Goff et al., 1997). Sales representatives who are more customer-focused tend to gain greater sales efficiency (Singh and Venugopal, 2015). Also, highly customer-oriented sales representatives can understand and appreciate their service role and therefore face minimal job burden over other low customer-oriented reps, as high customer orientation diminishes role conflict and equivocality (Leckie et al., 2017; Saxe and Weitz, 1982). In a study on residential real estate brokers, it was found that the best sales performers were far more customer-oriented than the average performers despite both having nearly equal experiences (Dunlap et al., 1988). Firms with a customer-centered structure, an organisational design that aligns each business unit with a distinct customer segment, are expected to demonstrate superior performance compared to internally structured firms (Lee et al., 2015). When a salesperson engages in customer-directed extra-role behaviour, s/he has a stronger positive effect on sales efficiency (Miao and Wang, 2016). Several studies (e.g., Babin and Boles, 1998; Boles et al. (2001), and Terho et al. (2015)) yield comparable results under different settings. From the narrative assessment of existing customer orientation literature, Schwepker (2003) has inferred that both commercial and retail businesses benefit from customer orientation. Similarly, other studies have found that sales reps' customer orientation centers on the individual customer-contact level, and mirrors the sales reps' propensity to address customer needs (Brown et al., 2002). MacKay (1988) accepted that the customers are inclined towards "the finest" salesmen, while Peterson (1988) asserted that efficient sales reps work to meet the customer's needs.

2.3. Salesperson relationship orientation

Relationship marketing has been defined by Hunt and Morgan (1994, p23) as "all marketing exercises coordinated to build, create and sustain productive relationship exchanges in ... manufacturers, laterals, purchasers and internal partnerships." By building up a valid measurement scale, Yau et al. (2000) may be the first to clarify what they have characterized as a relationship marketing orientation (RMO). Tse et al. (2004) have identified the association between the position of an organization in a highly competitive setting and competent strategies to use. The RMO measure suggested by Yau et al.'s (2000) consists of empathy, reciprocity, and trust. Wilson (1995) stated: "Relationship execution involves improvements in organizational culture and incentive structures to promote behaviors that contribute to trust, shared interests and adaptation ... " Day (2000, 24) reported that a relationship orientation is one that "must invade the organization's attitude, values, and norms." Ndubisi (2014) proposed a multidimensional construct encompassing the three dimensions namely trust, commitment, and satisfaction for relationship orientation.

Contemporary views also emphasise the importance of salespeople adopting an orientation of relational selling and working in relationship cultivation, facilitating of information and consultative capacity to improve salesperson performance (Hartmann and Rutherford, 2015; Rapp et al., 2014). The relationships that salespeople build with customers, work on building interpersonal trust and commitment (Garbarino and Johnson, 1999). The trust in a salesperson is built through multiple encounters in which the consumer learns that the salesperson is reliable, knowledgeable, trustworthy, rational, compassionate, and responsible (Larzelere and Huston, 1980). A relational selling approach increases the ethical treatment, trust, and purchase intentions of the customers (Bateman & Valentine, 2015). Creating interpersonal trust

has significant advantages, including maximizing customer satisfaction (Jap, 2001). The model proposed by Dwyer et al. (1987) identified five phases of relationship development, namely awareness, exploration, growth, maturity, and decline. The degree of customer trust and commitment to the sales representative varies at each stage. The partnership generally begins with the stage of awareness where both parties become aware of the existence of the other without any direct communication. The exploration phase is the quest period, in which each party calculates the benefit and loss of the relationship. In the exploration phase, the sales representative intends to establish customers' trust. Importantly, the customer will trust in the integrity and reliability of the sales representative, before the customer starts trusting the sales representative (Jap, 2001). Sales representatives help in moving the relationship beyond the stage of exploration by responding to customers' concerns and building customer satisfaction. Conversely, when sales representatives fail to meet and address objections effectively, no trust may be established and efforts to establish a relationship are influenced adversely (Jap, 2001). In such circumstances, the major challenge is to adjust the information transfer to customers in ways that enhance the rapport with the customers and ensure the trust is strengthened by the sales representative (DeWitt and Brady, 2003; Nickels et al., 1983). Based on the multidisciplinary research of the rapport studies, Gremler and Gwinner (2000) have highlighted that rapport is a product of the experiences that both parties enjoy and through which they develop a strong relationship. The relationship in itself continues through the process of build-up, where the sales rep has already developed trust, and then the emphasis shifts to building the commitment of the customer to the relationship. At the maturity phase, customers are explicitly or implicitly committed to the relationship, intending to achieve equitable benefits for all parties. The final phase is the dissolution, wherein the customer no longer needs the sales representative's assistance. Crosby (1991) proposed that sales and service teams could enhance partnerships by value-added activities like progressive transformation, social encouragement, product/service rationalization, problem-solving, customization, and labour substitution. A salesperson establishes and maintains a long-term, cooperative customer relationship that focuses on 'expanding the pie' of common benefit instead of competing over a slice of pie (Jap, 1999; Lussier and Hall, 2018).

2.4. Customer-related performance

From the Balance Score Card viewpoint (Kaplan and Atkinson, 1998), a business has its own particular set of value-creating processes for customers. The business will attract and retain customers and satisfy their expectations by creating the value that the customers are looking for. Satisfaction, loyalty behaviours, and reputation are considered as customer-related performance measures (Tournois, 2015). Karpen et al. (2015) include perceived value, satisfaction, affective commitment, trust, repurchase intentions, and positive word-of-mouth as indicators of customer-related performance. Thus, the customer performance construct represents a composite indicator of customer satisfaction and loyalty (Gonzalez et al., 2005). To create a competitive advantage, businesses continuously seek to be seen by their customers as being customer-centric (Lee et al., 2015; Shah et al., 2006). The customer concern of a salesperson is an emotional commitment that has proven to be a powerful motivator linked to a higher standard of efficiency. (Brown et al., 1997). The process of satisfying the needs of customers should be an inherently pleasing experience for customer-oriented salespeople (Brown et al., 2002). Distribution channels (Weitz and Bradford, 1999) and selling (Williams and Attaway, 1996; Wilson, 2000) are well integrated systems that focus on customer-centric approaches to the customers to maintain and enhance their trust and loyalty by proving value-added services. This is due to the relationship-specific investments made by both parties in the relationship throughout the development process of the relationship. Such investments can take the

form of capital, resources, commitment, among others. The magnitude of involvement of each party may vary with the amount of capital investment and the severity of the swapping costs (Garbarino and Johnson, 1999), as well as the other party's effectiveness in reciprocating the gesture (Crosby and Cowles, 1986). The underlying presumption of companies engaged in mutual buyer-seller relationships is that both parties consider the alliance to be profitable in the long-run (Dwyer et al., 1987). Typically, close effective relationships are characterized by an environment of collaboration and transparency (Garbarino and Johnson, 1999; Morgan and Hunt, 1994). Customers tend to rely heavily on their relationship with sales representatives and often the longevity of the relationship depends on the follow-up service (Johnson-O'Connor, O'Connor and Zultowski, 1984). If an organization is seen as giving priority to its customers by offering superior customer value, likely, customers would eventually develop loyalty intentions (Gulati, 2007; Lee et al., 2015). Salespersons at their end may strengthen this relationship and their position with the customer by providing the customer with useful information and recommending measures to ensure that the transaction is more profitable (Frazier and Summers, 1984; O'Neal, 1989). Customers who are satisfied with the association are less inclined to leave their relationship, are less willing to sue other members of the channel, and are less likely to seek legal recourse (Hunt and Nevin, 1974).

From the above discussion, it is clear that all the constructs are important and their interdependence with each other is explored by various research streams in sales literature. The role of account receivables as discussed earlier has been studied previously, but to the best of the authors' knowledge, the sales literature lacks the body of knowledge that links AR with customer-related performance in the sales context. The focus of earlier researchers on account receivable is more on the firms' financial performance. The previous research has not attempted to explore the consequence of better AR management on customer-related performances and building long-term sustainable relationships with customers which is a salient mechanism of a salesperson's performance. The role of salesperson relationship orientation as a mediator between these two constructs has also not been explored in the extant literature. Moreover, a salesperson's customer orientation which is an established construct is considered vis a vis AR as an antecedent that was not studied synchronously in earlier studies. This study tries to fill this lacuna in sales literature, where a better salesperson relationship orientation and excellent salesforce customer-related performance, could be realized without ignoring the importance of the customer orientation of the salesperson through a systematic and comprehensive account receivable system. These are some important research gaps identified in this research article based on which the following objectives are proposed.

1. To examine the relationship between AR and customer-related performance
2. To examine the role of salesperson relationship orientation as a facilitator between AR and customer-related performances.
3. To examine the role of salesperson customer orientation on customer-related performances.
4. To examine the role of salesperson customer orientation on salesperson relationship orientation.

Based on this research objective, the hypotheses for this research study are proposed and discussed below.

3. Theoretical background and hypotheses development

Salek (2005) discussed the relationship between accounts receivable by salespersons with their performance and suggests that the performance of the receivable's asset is a customer service barometer. The key challenge in controlling credit risk is to sustain the requirement for credit transactions, and the profits from such transactions are extended

to a customer against the perceived credit risk. Over time, with customer experience, companies may offer to sell lower amounts on open credit to see whether the customer pays on time. Notably, better credit control also leads to a higher quality of customer service and cost minimisation. Every invoice generated by an erroneous or revoked agreement is prone to be refuted, resulting in lower cash flow, rework, and reduced customer satisfaction.

Enabling customers to purchase on credit increases their willingness to buy. This benefit may outweigh the potential cost of customer default (Arya et al., 2006). Customer-related performance has a direct effect on the asset's quality and collectability and is a primary driver of the cost of controlling the revenue source of a firm. A standard formulation for this would be strong customer loyalty + invoice amount = Outstanding receivables.

This definition applies even though the receivables' key management features (i.e., payment monitoring and collections) weren't accessible. Thus, effective order fulfilment processes along with better credit policies drive high customer satisfaction (Salek, 2005). Based on the same, the following hypothesis is formulated:

H1. Better Accounts Receivable management by salespersons has a positive and significant relationship with Customer related Performance.

Often, when there is a long-term customer relationship, credit managers are more likely to allow the firm to exceed its credit limit (Schauffer, 2002). Wilner (2000) argued that a supportive supplier would be prepared to help a customer with short-term financial difficulties because of the opportunity to establish an ongoing and mutually beneficial relationship. When the relationship progresses and the knowledge of the customer's creditworthiness increases, payments are more likely to be accepted in terms of post shipments. In other words, the question of hold-ups decreases considerably, especially concerning regular purchases (Mateut, 2014). Moreover, when a relationship between customer and supplier is strong, buyers facing better credit terms prefer to help their less profitable suppliers, provided they are economically viable (Giannetti et al., 2011). Since the salesperson has the closest interaction with the customer, it helps him/her to collect credit from the customer by establishing a personal relationship, which in turn makes it harder for the customers to delay payments (Schauffer, 2002). Moreover, relationship marketing requires sellers to become more mindful of the preferences and needs of their customers. Customer awareness enables sellers to adapt their sales activities to best suit the customer's specifications. The concept of relationship-orientation implies both behavioral and attitude assessments of an existing relationship with specific reference to other future interactions (Kelley and Tybout, 1978). Relatively high relationship status means that the effect of the existing arrangement is equivalent to or greater than the expected impact of the next best option to minimize switching costs (Williamson, 1979). High-ranking sales representatives should therefore be able to retain their customers either by persuading them to continue their services or by up-trading on the value chain. Based on the discussion above, the following hypotheses may be established:

H2. Salesperson Relationship Orientation positively mediates the relationship between Accounts Receivable management by salespersons and Customer related Performance.

Sales representatives are often the only representative of the supplier firm that a consumer encounters, so the individual sales rep's emphasis on meeting customer requirements is a significant area of investigation (Crosby et al., 1990). In particular, if a company's salesperson intends to identify customer requirements, participate in problem-solving sales strategies, and conduct low-pressure sales (Homburg et al., 2011; Saxe and Weitz, 1982), customers may infer that the organization considers the interests of the customer to be extremely important. In general, as sales representatives are the main mediators between an organization and its customers, they play a significant role throughout the sales

process (Palmatier et al., 2007; Sirdeshmukh et al., 2002). Saxe and Weitz (1982) noted the association between customer orientation and the performance of a salesperson; furthermore, this was also the subject of an empirical investigation by Sujan et al. (1994). Saxe and Weitz (1982) identified a significant association between the CO score and the performance of salespeople who showed a high willingness to serve a customer. A salesperson's implementation of a customer-oriented sales approach is significantly related to customer satisfaction with the sales representative and indirectly to the satisfaction with the firm (Goff et al., 1997). In light of the above discussions, the following hypothesis is developed:

H3. Salesperson's Customer Orientation has a positive relationship with Customer related Performance.

A contemporary prerequisite for a sales professional is to help build strong alliances and strengthen collaboration with customers (Hunter and Perreault, 2007, 16). Consumer-oriented behaviors have become a key element in establishing a relationship in the new selling environment, such as identifying consumers' preferences and customizing the offer (Cannon and Perreault, 1999; Palmatier et al., 2007). Saxe and Weitz (1982) proposed along with Williams and Wiener (1990) that customer orientation is an acquired trait that may be linked to environmental variables; in fact, it is a mechanism of adaptation that develops over time. Generally, empirical findings suggest a powerful correlation between consumer perceptions of the salesperson's CO and satisfaction, trust, vis a vis the salesperson's relationship development skill (Stock and Hoyer, 2005; Williams and Attaway, 1996). Customer-oriented sales benefit both the salesperson and his/her organization because it does have a strong association with customer relationships (Williams and Attaway, 1996). Besides, effective marketing relationships include a customer-oriented strategy that understands customer concerns, co-creates customer engagement, increases customer satisfaction, and resolves conflicts and consumer disputes (Schwepker, 2003; Sheth and Sharma, 2008; Weitz and Bradford, 1999). In light of the discussions, the following hypothesis is posited:

H4. Salesperson's Customer Orientation has a positive relationship with Salesperson Relationship Orientation.

4. Research methodology

4.1. Sample selection and data collection

We collected data using a self-administered questionnaire which was administrated to sales executives who participated in executive education at the Indian Institute of Management Calcutta in Kolkata, India. The convenience sampling method was adopted. The questionnaire was split into two sections. The first section was related to items measuring constructs drawn from the extant literature. The second section of the questionnaire consisted of questions related to the demographic details of the participants. All constructs were measured on a 5-point Likert scale anchored by (1) 'strongly disagree' to (5) 'strongly agree.' Participants were told there were no correct or incorrect answers, and when the word 'customer' appears in any item, the participants had to choose one particular customer with whom they have faced the problem of managing credit policy (dealer/distributor or end consumer to whom they sell directly), to avoid any confusion among the respondents. A total of 241 respondents participated in the study, out of the 360-questionnaires distributed. Data were then examined for an unengaged response, missing values, and influential outliers. Out of the 241 responses, 224 were finally identified as being appropriate for data analysis.

4.2. Measures

The measurement scales for customer orientation (CO) and

Relationship Orientation (RO) were adopted from existing studies and were only included after a careful and meticulous investigation of the scale items. For instance, CO was adopted from the SOCO scale by [Saxe and Weitz \(1982\)](#), while RO was adopted from [Sin et al. \(2002\)](#) scale on relationship orientation, and customized according to relationship aspects, taking a cue from [Claycomb and Martin's \(2001\)](#) measure on personal relationships. Thus, we came up with a 3-item adaptive measure on RO, customized to the context of our research. It included the aspects of a firm's salesperson's flexibility to serve their customer needs, and communicate with them regularly. The authors conceptualized all other measures, which were pre-tested and included in the questionnaire. We developed measures (items) then tested them with 30 respondents, and then refined them and pre-tested again. The participants were senior salespersons from the various industries having at least 10 years of experience in sales. Once the measures were found to suitable for our research context, these were then included in the final questionnaire.

4.3. Data analysis

The proposed model was analyzed using SmartPLS v. 3.2.8 Software by adopting Partial least squares structural equation modelling (PLS-SEM). PLS is an equation modelling approach focused on variances in parameters in contrast to structural equation modelling based on covariances such as LISREL and AMOS ([Henseler et al., 2009](#)). The PLS-SEM method is suitable for research studies with relatively small sample sizes (in our case, $N = 224$) ([Hair et al., 2014](#)) and is more appropriate for predictive rather than confirmatory analysis of the relationships ([Fornell and Bookstein, 1982](#)). It also does not necessitate that the data be distributed normally, because it uses bootstrapping to empirically determine the standard error for its parameter estimates ([Gefen et al., 2011](#); [Henseler et al., 2012](#)). Also, constructs with fewer items may be used as well. In our study, two constructs namely, Credit line and Relationship Orientation had two items each; hence, this characteristic was found to be important and relevant for our study. This method also facilitates the simultaneous analysis of reflective and formative constructed models ([Hair et al., 2014](#)). In our study, all constructs of first-order have a reflective measurement in which the measures are seen as a function of the latent variable ([Hair et al., 2011](#); [Hair et al., 2010](#)). However, the second-order construct (account receivable) has a formative estimate because first-order factors are assumed to generate second-order factors, i.e. variations in the first-order factors will result in changes in the underlying variables ([Podsakoff et al., 2003](#)). Additionally, employing PLS offers results (path estimates, factor loadings, and path difference), that is corresponding to previous studies, and makes them comparable.

The suggested model was evaluated in two stages. The measurement model was initially estimated, in which the measurement constructs' reliability and validity were determined. The path model was then determined to evaluate the significance and strength of the relations between the model constructs. The non-parametric bootstrapping technique was employed with 5000 resamples ([Amaro and Duarte, 2015](#)).

5. Results

5.1. Sample characteristics

In our sample of 224 respondents, 94% were male, representative of the salesforce of several Indian firms. 40% were undergraduates, while the remaining had graduate degrees. The work experience of the respondents varied across both products and service industries, while their sales experience was in the range of 1–10 years, with a median of 5 years.

5.2. Assessment of the measurement model

The study focused on the reliability of the items, as well as to establish convergent validity of the reflective constructs, as determined by their loadings and level of significance, the average variance extracted (AVE) by the constructs, composite reliability (CR), and their internal consistency (Cronbach's α). All measurements were found to be robust in terms of their reliability, as the Cronbach's alpha of all constructs was higher than 0.7, except for Customer Importance with Cronbach's alpha 0.642; nevertheless, this is still above the permissible 0.6 thresholds ([Hair et al., 2010](#)). The composite reliability which most researchers consider to be more applicable for PLS-SEM than Cronbach's alpha (e.g. [Hair et al., 2011](#); [Henseler et al., 2009](#)), varies from 0.789 to 0.889, which exceeds the required threshold value of 0.70 ([Bagozzi and Yi, 1988](#)). Factor loadings of all the variables are statistically significant and >0.5 threshold level ([Chin, 1998](#); [Henseler et al., 2009](#)). The average variance extracted (AVEs) of all the constructs were higher than the threshold of 0.50, suggesting that the constructs had satisfactory convergent validity ([Hair et al., 2014](#)) of the constructs.

Three methods were used to test the discriminatory validity of the constructs ([Table 1](#)). First, the cross-loading of all the indicators on their constructs as well as on other constructs was examined. Cross-loadings of the indicators were found to be higher on their constructs than any other constructs. Second, the validity check criteria of [Fornell and Larcker \(1981\)](#) was employed. At level 0.05 (2-tailed), all the inter-construct correlations were significant. This implies there's no threat among the constructs from multicollinearity. As shown in [Table 2](#), the square roots of the AVEs of all constructs are greater than the inter-construct correlation, thereby demonstrating a satisfactorily discriminant validity ([Fornell and Larcker, 1981](#)).

Third, the heterotrait-monotrait connection ratio (HTMT) approach ([Henseler et al., 2015](#)) was used to test the discriminant validity. All HTMT ratios (see [Table 3](#)) were lower than 0.90 levels ([Henseler et al., 2015](#)) and the HTMT inference criteria tested by complete bootstrapping revealed that the upper confidence limits (97.5 percent) were all less than 1 (ranging from 0.250 to 0.889), indicating that there are no discriminant validity concerns in this study.

5.3. Common method bias

In the PLS-SEM context, common method bias is a phenomenon induced by the measurement method used in the SEM analysis. The guidelines at the beginning of a survey questionnaire may affect the responses provided by different respondents in the same general direction, allowing the measures to share certain common variance. A further potential source of common method bias (CMB) is the implicit social desirability correlated with answering questions in a particular manner in a questionnaire, which again allows the measures to show some common variance ([Podsakoff et al., 2003](#); [Podsakoff and Organ, 1986](#)). To initially verify CMB, a one-factor Harmon test ([Podsakoff and Organ, 1986](#)) was performed on the four variables in our theoretical model. The result from this test shows that four factors are present and the one factor which accounted for most of the explained covariance was only 26.99%, which indicates that CMB is likely not going to contaminate our data. We then conducted a full-collinearity test for all the factors individually by deleting all the paths among them and then connecting to one factor at a time with remaining factors. The presence of VIF greater than 3.3 is known to be pathological collinear and could also imply that the model could be affected by CMB ([Kock, 2015](#)). The results of the full-collinearity test show that all (factor-level) VIF are lower than 3.3 for all the factors. Hence, the model may be considered as free from CMB.

The formative construct proposed in this model – account receivable is a second-order construct. The tests for a second-order factor model follows the same procedure, as it was used to examine the first-order factors ([Chin, 1998](#)). Assessment of measurement quality was conducted in two stages, initially the level of the first-order construct (done

Table 1
Standardized factor loading, reliability, and validity estimate.

Name of the Construct	Cronbach's alpha	Factor Loading	AVE	Composite Reliability
Customer Orientation	0.810		0.724	0.887
I try to offer a product that is best suited to my customer.		0.833		
I try to find out what kind of product would be most helpful to my customer.		0.896		
I try to answer my customers' questions about products as correctly as I can.		0.822		
Credit line	0.730		0.787	0.881
This customer enjoys the usual credit period like other customers of my company		0.892		
This customer enjoys the usual credit line like other customers of my company		0.883		
Customer Importance	0.642		0.507	0.789
This customer is an important customer of my company.		0.786		
This customer is likely to sell more than other customers of my company.		0.781		
I would like to continue the relationship with this customer, notwithstanding the credit-related issues.		0.773		
This customer would like to continue the relationship with my company, notwithstanding the credit-related issues.		0.404		
Customer Payment History	0.814		0.728	0.889
This customer has breached credit period in the past quite often.		0.868		
The customer is likely to breach the credit policy in the near future.		0.848		
This customer often has overdue payments (does not pay due to receivables within the credit period)		0.844		
Relationship Orientation	0.701		0.746	0.854
I want to develop a close relationship with customers and to sell them subscriptions that are in their best long-term interests.		0.857		
I place a strong emphasis on 'growing' customers, those who have the potential to grow over time.		0.871		
Customer-related Performance	0.813		0.618	0.828
I am certain about how satisfied my customers are generally about my performance.		0.698		
I am certain about what my customers expect from me in performing my job.		0.843		
I am certain about my service commitments to my customers.		0.810		

Table 2
Descriptive Correlation and Square root of AVE.

	Credit line	Customer importance	Customer payment history	Customer Orientation	Customer-related performance	Relationship Orientation
Credit line	0.901					
Customer importance	0.460 ^a	0.71				
Customer payment history	-0.125 (.062)	-0.272 ^a	0.875			
Customer Orientation	0.281 ^a	0.324 ^a	-0.149*	0.763		
Customer related performance	0.299 ^a	0.457 ^a	-0.247 ^a	0.458 ^a	0.869	
Relationship Orientation	0.259 ^a	0.499 ^a	-0.266 ^a	0.445 ^a	0.528 ^a	0.884

Note-The diagonal elements (in bold) are the square roots of all constructs' AVEs.

^a Correlation is Significant at 0.05 level (2-tailed).

earlier for reflective first-order model) and then the second-order construct level, where the first-order constructs serve as indicators (Hair et al., 2010). The path coefficient of the first-order constructs on the second-order constructs and their significance level were analyzed (see Table 4) to determine if each first-order construct does contribute to the formation of the second-order constructs (Chin, 1998; Hair et al., 2011). Notably, the weights of the lower-order constructs are critical for formative higher-order constructs.

We observe (see Table 4) that all first-order constructs (i.e. Credit Line, Customer Importance and Customer payment history) are logically conceptualized and relevant for the formation of a formative second-order construct; therefore, they represent adequate validity (Hair et al., 2011; Urbach and Ahlemann, 2010). Multicollinearity is desirable

Table 3
Heterotrait-monotrait ratio of correlations (HTMT).

	Credit line	Customer importance	Customer payment history	Customer Orientation	Customer-related performance	Relationship Orientation
Credit line						
Customer importance	0.650					
Customer payment history	0.250	0.291				
Customer Orientation	0.303	0.299	0.294			
Customer related performance	0.504	0.737	0.354	0.313		
Relationship Orientation	0.597	0.889	0.272	0.328	0.845	

for constructs with reflective measures, while excessive multicollinearity in first-order formative constructs may result in spurious results (Diamantopoulos and Winklhofer, 2001). Therefore, the Variance Inflation Factor (VIF) is determined to check multicollinearity. The values range from 1.009 to 1.138 which is below the threshold cut-off of 5 (Hair et al., 2011).

5.3.1. Assessment of the path model

The path model or the inner model assessment was conducted (See Fig. 2) to test the hypothesized relationship between the constructs in the proposed conceptual framework (Hair et al., 2014). Henseler, Hubona, and Ray (2015) suggested considering standardized root mean square residual (SRMR) as the provisional criteria for the model fit. A

Table 4
Formative construct validity.

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Credit Line -> Accounts Receivable	0.381	0.379	0.050	7.626	0.000
Customer Importance -> Accounts Receivable	0.633	0.631	0.046	13.663	0.000
Customer Payment History -> Accounts Receivable	0.397	0.377	0.096	4.126	0.000

SRMR value < 0.08 is considered an appropriate fit. The findings in this study (SRMR = 0.089) are quite close to the required cut-off, therefore indicate a reasonable fit model. Furthermore, R² values were found to be above the 0.10 level, as recommended by Falk and Miller (1992) (Relationship Orientation: 0.189 and Customer related performance: 0.258).

The salesperson relationship orientation as a mediator between account receivable and customer-related performance is examined by running pls algorithm with 5000 bootstrapped resamples. The relationship between the direct paths of the model is first examined, and then specific indirect effect between account receivable with customer-related performance through salesperson relationship orientation is measured (Henseler et al., 2009; Hair et al., 2017). All the paths (direct & indirect) are found to be statistically significant, which signifies that salesperson relationship orientation positively mediates the relationship between account receivable and customer-related performance. As both direct and indirect paths are significant and point in the same direction it can be said that the mediation is complementary (Zhao et al., 2010), closely corresponding to (Baron and Kenny, 1986), partial mediation.

It is evident (Table 5) that all the path coefficients are significant,

and all the proposed hypotheses were supported. In the second hypothesis, relationship orientation is considered as a mediator between AR and CRP. The results show that both the direct and indirect paths were significant and hence, the salesperson relationship orientation partially mediates the relation between account receivable and customer-related performance.

6. Discussion

Our study highlights several important findings pertaining to the management of credit policy by the salesforce, and how to account receivable management by the salesforce results in better customer-related performance, and strengthens the relationship orientation with customers. The findings also suggest that by using a customer-orientated approach, the salesforce can develop strong bondage with the customer, which may further improve customer-related performance by the salespeople.

This study conceptualized the construct of account receivables with the help of three important components, which include customer payment history, customer importance, and credit line. From extant literature, it has been well-established that the historical records of customer fair credit policy do play a significant role in determining account receivable by salespersons (Avery et al., 2004). The role of giving importance to a credible customer by continuing the relationship with him/her, notwithstanding credit-related issues, is another major contributor to account receivable (Salek, 2005). The third important factor is related to the credit period and the credit line of the customer provided by the firm’s salesperson. In the present study, all these factors significantly contributed to determining account receivable, which is aligned with the previous studies.

The first hypothesis (H1) is about the relationship between account receivable by salesperson and customer-related performance. In the present study, this relationship is found to be significant. By enabling sales credit to customers, where they enjoy the usual credit period and credit line, their propensity to purchase increases. This in turn results in more orders from the customers and reduces the chances of potential default (Arya et al., 2006). A well-managed credit policy for the

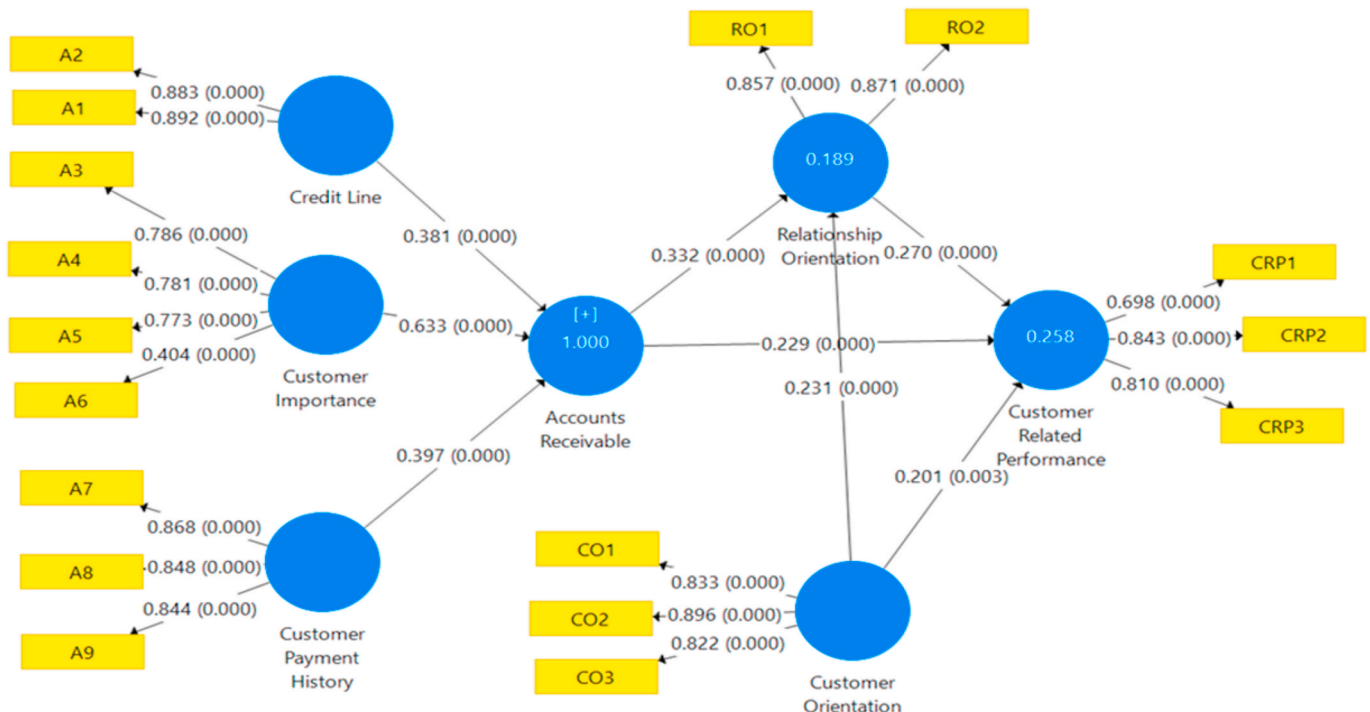


Fig. 2. Path analysis of the model.

Table 5
Path estimation for conceptual model.

Hypothesis	Path	Path Co-efficient	t-value	P-Value	Support
H1	AR→CRP	0.229	3.621	0.000	Supported
H2	AR→RO	0.332	5.849	0.000	Supported
	RO→CRP	0.270	3.766	0.000	Supported
	AR→RO→CRP	0.093	2.953	0.003	Supported
	(Indirect Path)	(Mean)			
H3	CO→CRP	0.223	3.135	0.002	Supported
H4	CO→RO	0.238	3.764	0.000	Supported

customer and his/her order fulfilment leads to a better customer-related performance by the salesforce. The current study supports that through better account receivable management, salespeople do become certain about their role in customer satisfaction, also in terms of what a customer expects from them in terms of their service commitments. All these factors put together leads to significant improvement in customer-related performance.

The second hypothesis (H2) relates the account receivable (AR) by the salesperson and customer-related performance (CRP), where salesperson relationship orientation acts as a mediator. The current study supports this hypothesis as both the direct and indirect paths are significant which shows that relationship orientation partially mediates the relationship between AR and CRP. To establish stronger bondage with suppliers, salespeople often tend to stretch the credit limit and provide some flexibility in account receivable (Schauffer, 2002). In relationship selling, the salesperson tries to develop a close relationship with their customers and sells them the product/service in their best long-term interest, which positively impacts customer's trust and develops loyalty intentions (Lee et al., 2015). This results in a close relationship building measure between a customer and the salesperson. Importantly, this kind of sales subscription serves the long-term interests of both parties. Moreover, over a period of time, there is an increase in credit-worthiness, whereby customers tend to receive better credit terms from the salesperson; in fact, they even support their less profitable suppliers when the relationship in terms of account receivable is sound (Giannetti et al., 2011). The present study supports this relationship by developing a strong emphasis on 'growing' customers, with the potential to grow further over time. This results in improved customer-related performance, such as when a salesperson chooses to customize their selling efforts to meet customer expectations, to serve them better, and enhance their satisfaction. Hence, salesforce emphasizing on 'growth customers' by using better credit terms results in improved salesperson relationship orientation and which further improves customer-related performances.

In the third hypothesis (H3) the relationship between salesperson's customer orientation is tested with salesperson customer-related performance and found to be significant. Additionally, the finding supports that a salesperson who identified the requirement of the customer and also offered products best suited to the customer's needs does result in better customer-related performance, whereby the customer perceives that his/her best interest is taken care of (Homburg et al., 2011). Importantly, in a customer-orientated approach, where the salesperson not only offers the best-suited product, but also help their customers to select the right product, and answers customer queries honestly, helps in creating building blocks of improved customer-related performance. The present finding concurs with the earlier work by Saxe and Weitz (1982) and by Sujjan et al. (1994).

In the fourth hypothesis (H4), the relationship between salesperson's customer orientation is tested with salesperson relationship orientation and found to be positive and significant. This finding is in the line with previous research that suggests that salesperson customer orientation, such as problem-solving approach by the salesforce along with adaptability based on the customer's requirement are indeed the key elements of relationship building (Cannon and Perreault, 1999; Palmatier et al.,

2007). Customer-oriented approach results in customer satisfaction, trust, and co-creates customer loyalty, which in turn leads to developing a stronger relationship. Hence, the customer-oriented approach by salespersons who give importance to customers' concerns, resolve their problems and conflicts, certainly builds a stronger and sustainable relationship with the customers, which ultimately improves the relationship orientation of the salesperson. Hence, all four hypotheses proposed in this study are supported.

6.1. Theoretical and managerial implications of the study

The current study attempts to fill an important theoretical void in the literature on credit sales and customer-related performance, which we studied using customer relationship orientation and customer-related performance. The findings support the role of better credit management system policy within a firm to establish better salesperson relationship orientation and customer-related performances. These findings are encouraging, as prior studies have not given much emphasis on how to account receivable by the salesperson can be used as an important factor for salesforce effectiveness. Moreover, this study also supports extant literature looking into the positive relationship between salesperson customer orientation with customer-related performances (Goff et al., 1997; Saxe and Weitz, 1982; Sujjan et al., 1994) and relationship orientation (Sheth and Sharma, 2008; Stock and Hoyer, 2005; Weitz and Bradford, 1999; Williams and Attaway, 1996). It helps in generalizing their findings while emphasizing the important role of these constructs along with better credit management with customers. This study also supports the role of better salesperson relationship orientation, which in fact, is an antecedent of improved customer-related performances. Overall, the present study tries to add an important role of account receivable management with existing literature on sales management.

This study also points out some significant managerial learnings. In today's global economy, sales are intricately linked to credit given to customers. Not every sale is a cash sale, and not every customer would buy on advance payment. Therefore, customer credit is a lever that needs to be managed carefully, as it has huge implications to generate a receivables asset, which is one of the biggest tangible assets on a firm's annual balance sheet. The finding of this study suggests that the role of account receivable is not limited to increase customer propensity to buy more, increase future cash flows, or reduce bad debts and losses. The implications in fact spill over to providing access to capital for customer firms (such as firm's dealers), as the customers may not always be able to raise capital through conventional channels. Doing so, should also not compromise the development and maintenance of the relationship with the customers and/or the sales performance of the salesperson. Sales managers, on the other hand, need to think that a better credit management system can be used as an important tool for customer satisfaction, which in turn would build strong customer loyalty, decreasing thereby the administrative burden on the salesforce, and lower administrative costs in the entire revenue cycle. Excellence in receivables management is a mixture of both art and science; it includes business processes, technical resources, workforce expertise, motivation, company culture, shifting behaviour of both customers and employees, appropriate organizational structure, metrics incentives, and versatility to cope with evolving external influences. Moreover, as discussed earlier, the efficiency of the receivables' resources makes for excellent customer service yardstick. As salespersons are directly interacting with customers, they need to build a strong long-lasting relationship by implementing good practices of sales credit policies. Sales managers need to focus on the salesperson's customer-orientated approach, while the salespeople must be ready to help their customers by offering and helping them the best-suited product/s as per their requirements, being honest and sincere all through in answering customers' questions. Holistically, this would help in building trust and a strong relationship with the customer, which in turn would improve customer-related performance and reduce costs.

6.2. Limitations and conclusion

The present study has some important limitations. Our study is limited to a sample of 224 sales managers in one country, and therefore may not be representative of all types of selling contexts. Moreover, the participants are from various industries with a median experience of 5 years. Future studies may try to find out the role of account receivable and customer orientation in specific industries with the help of a larger sample under different cultural contexts to generalize the findings of this study. Moreover, the current study is tested on some of the important constructs of sales literature, but future studies may use different combinations of constructs from extant sales literature to explore more nuanced relationships. A firm's credit policies do play an important role in account receivable management, and it may be considered in future studies as an important moderator too. This study has been conducted on salespersons, in which the role of senior management has not been taken into consideration. The role of top executives cannot be over-emphasized in executing these strategies; hence, future research may think of exploring this aspect too.

Nevertheless, despite all limitations, this study does have some novelty in terms of its contribution to sales literature. We have attempted to explore the important role of account receivable vis a vis salesperson's customer orientation. Earlier studies on account receivable by the salesperson have mainly focused on better accounting, financial practices, and selling more on credit. Whereas this study has proposed the idea of better salesperson relationship orientation and exceptional customer-related performance by salesforce, which could be achieved through a robust account receivable system without ignoring the importance of the salesperson's customer orientation. The salesperson's customer orientation does help in developing relationship orientation among the salespersons, leading thereby to better customer-related performances while reducing costs.

Declaration of competing interest

The authors reported no potential conflict of interest.

References

- Abuhommos, A.A.A., Mashoka, T., 2018. A dynamic approach to accounts receivable: the case of Jordanian firms. *Eurasian Business Rev.* 8 (2), 171–191. <https://doi.org/10.1007/s40821-017-0074-8>.
- Amaro, Suzanne, Duarte, Paulo, 2015. An integrative model of consumers' intentions to purchase travel online. *Tourism Manag.* 46, 64–79. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2014.06.006>.
- Anderson, Raymond, 2007. *The Credit Scoring Toolkit: Theory and Practice for Retail Credit Risk Management and Decision Automation*. Oxford University Press.
- Arya, Anil, Fellingham, John, Frimor, Hans, Mittendorf, Brian, 2006. On the role of receivables in managing Salesforce incentives. *Eur. Account. Rev.* 15 (3), 311–324. <https://doi.org/10.1080/09638180600916226>.
- Avery, Robert B., Calem, Paul S., Canner, Glenn B., 2004. Consumer credit scoring: do situational circumstances matter? *J. Bank. Finance* 28 (4), 835–856. [https://doi.org/10.1016/S0378-4266\(03\)00202-4](https://doi.org/10.1016/S0378-4266(03)00202-4).
- Baber, R., Kaurav, R.P.S., Paul, J., 2020. Impact of individual market orientation on selling and customer orientation. *J. Strat. Market.* 28 (4), 288–303. <https://doi.org/10.1080/0965254X.2018.1489880>.
- Babin, Barry J., Boles, James S., 1998. Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women. *J. Market.* 62 (2), 77–91. <https://doi.org/10.1177/002224299806200206>.
- Baron, Reuben M., Kenny, David A., 1986. The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerat. *J. Pers. Soc. Psychol.* 51 (6), 1173–1182. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173>.
- Bateman, C., Valentine, S., 2015. The impact of salesperson customer orientation on the evaluation of a salesperson's ethical treatment, trust in the salesperson, and intentions to purchase. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 35 (2), 125–142. <https://doi.org/10.1080/08853134.2015.1010538>.
- Boles, James S., Babin, Barry J., Brashear, Thomas G., Brooks, Charles, 2001. An examination of the relationships between retail work environments, salesperson selling orientation-customer orientation and job performance. *J. Market. Theor. Pract.* 9 (3), 1–13. <https://doi.org/10.1080/10696679.2001.11501893>.
- Bougheas, Spiros, Mateut, Simona, Paul, Mizen, 2009. Corporate trade credit and inventories: new evidence of a trade-off from accounts payable and receivable. *J. Bank. Finance* 33 (2), 300–307. <https://doi.org/10.1016/j.jbankfin.2008.07.019>.
- Brennan, Michael J., Maksimovics, Vojislav, Zechner, Josef, 1988. Vendor financing. *J. Finance* 43 (5), 1127–1141. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.1988.tb03960.x>.
- Brooksbank, Roger, 1995. Selling and sales management in action: the new model of personal selling: micromarketing. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 15 (2), 61–66.
- Brown, Steven P., Cron, William L., Slocum Jr., John W., 1997. Effects of goal-directed emotions on salesperson volitions, behavior, and performance: a longitudinal study. *J. Market.* 61 (1), 39–50. <https://doi.org/10.1177/002224299706100104>.
- Brown, Tom J., Mowen, John C., Todd Donavan, D., Licata, Jane W., 2002. The customer orientation of service workers: personality trait effects on self-and supervisor performance ratings. *J. Market. Res.* 39 (1), 110–119. <https://doi.org/10.1509/jmkr.39.1.110.18928>.
- Cannon, Joseph P., Perreault Jr., William D., 1999. Buyer–seller relationships in business markets. *J. Market. Res.* 36 (4), 439–460. <https://doi.org/10.1177/002224379903600404>.
- Chin, Wynne W., 1998. Commentary: issues and opinion on structural equation modeling. *MIS Q.* vii–xvi.
- Christie, Andrew A., Joye, Marc P., Watts, Ross L., 2003. Decentralization of the firm: theory and evidence. *J. Corp. Finance* 9 (1), 3–36. [https://doi.org/10.1016/S0929-1199\(01\)00036-0](https://doi.org/10.1016/S0929-1199(01)00036-0).
- Claycomb, Cindy, Martin, Charles L., 2001. Building customer relationships: an inventory of service providers' objectives and practices. *Market. Intell. Plann.* 19 (6), 385–399. <https://doi.org/10.1108/EUM000000000006109>.
- Crook, Jonathan N., Edelman, David B., Thomas, Lyn C., 2007. Recent developments in consumer credit risk assessment. *Eur. J. Oper. Res.* 183 (3), 1447–1465. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2006.09.100>.
- Crosby, Lawrence A., 1991. Building and maintaining quality in the service relationship. *Serv. Qual.: Multidiscipl. Multinatl. Perspect.* 269–287.
- Crosby, Lawrence A., Cowles, Deborah, 1986. Life insurance agents as financial planners: a matter of role consensus. *J. Prof. Serv. Market.* 1 (3), 69–89. https://doi.org/10.1300/J090v01n03_06.
- Crosby, Lawrence A., Evans, Kenneth R., Cowles, Deborah, 1990. Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *J. Market.* 54 (3), 68–81. <https://doi.org/10.1177/002224299005400306>.
- Dass, Nishant, Kale, Jayant R., Nanda, Vikram, 2015. Trade credit, relationship-specific investment, and product market power. *Rev. Finance* 19 (5), 1867–1923. <https://doi.org/10.1093/rof/rfu038>.
- Dawson, B., Young, L., Murray, J.M., Wilkinson, I., 2017. Drivers of supplier-customer relationship profitability in China: assessing international joint ventures versus state owned enterprises. *Ind. Market. Manag.* 66, 29–41. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.06.009>.
- Day, George S., 2000. Managing market relationships. *J. Acad. Market. Sci.* 28 (1), 24–30. <https://doi.org/10.1177/0092070300281003>.
- DeWitt, Tom, Brady, Michael K., 2003. Rethinking service recovery strategies: the effect of rapport on consumer responses to service failure. *J. Serv. Res.* 6 (2), 193–207. <https://doi.org/10.1177/1094670503257048>.
- Diamantopoulos, Adamantios, Winklhofer, Heidi M., 2001. Index construction with formative indicators: an alternative to scale development. *J. Market. Res.* 38 (2), 269–277. <https://doi.org/10.1509/jmkr.38.2.269.18845>.
- Dunlap, B.J., Dotson, M.J., Chambers, T.M., 1988. Perceptions of real-estate brokers and buyers: a sales-orientation, customer-orientation approach. *J. Bus. Res.* 17 (2), 175–187. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(88\)90050-1](https://doi.org/10.1016/0148-2963(88)90050-1).
- Dwyer, F. Robert, Schurr, Paul H., Oh, Sejo, 1987. Developing buyer-seller relationships. *J. Market.* 51 (2), 11–27. <https://doi.org/10.1177/002224298705100202>.
- Dwyer, Sean, Hill, John, Martin, Warren, 2000. An empirical investigation of critical success factors in the personal selling process for homogenous goods. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 20 (3), 151–159.
- Emery, Gary W., 1987. An optimal financial response to variable demand. *J. Financ. Quant. Anal.* 22 (2), 209–225. <https://doi.org/10.2307/2330713>.
- Fornell, Claes, Bookstein, Fred L., 1982. Two structural equation models: LISREL and PLS applied to consumer exit-voice theory. *J. Market. Res.* 19 (4), 440–452. <https://doi.org/10.1177/002224378201900406>.
- Fornell, Claes, Larcker, David F., 1981. Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *J. Market. Res.* 18 (1), 39–50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>.
- Frazier, Gary L., Summers, John O., 1984. Interfirm influence strategies and their application within distribution channels. *J. Market.* 48 (3), 43–55. <https://doi.org/10.1177/002224298404800305>.
- Garbarino, Ellen, Johnson, Mark S., 1999. The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships. *J. Market.* 63 (2), 70–87. <https://doi.org/10.1177/002224299906300205>.
- Gefen, David, Rigdon, Edward E., Straub, Detmar, 2011. Editor's comments: an update and extension to SEM guidelines for administrative and social science research. *MIS Q.* iii–xiv. <https://doi.org/10.2307/23044042>.
- Giannetti, Mariassunta, Burkart, Mike, Ellingsen, Tore, 2011. What you sell is what you lend? Explaining trade credit contracts. *Rev. Financ. Stud.* 24 (4), 1261–1298. <https://doi.org/10.1093/rfs/hhn096>.
- Goff, Brent G., Boles, James S., Bellenger, Danny N., Stojack, Carrie, 1997. The influence of salesperson selling behaviors on customer satisfaction with products. *J. Retailing* 73 (2), 171–183. [https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(97\)90002-6](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(97)90002-6).
- Gonzalez, Gabriel R., Douglas Hoffman, K., Ingram, Thomas N., 2005. Improving relationship selling through failure analysis and recovery efforts: a framework and call to action. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 25 (1), 57–65.
- Gremler, Dwayne D., Gwinner, Kevin P., 2000. Customer-employee rapport in service relationships. *J. Serv. Res.* 3 (1), 82–104. <https://doi.org/10.1177/109467050031006>.

- Habel, Johannes, Kassemeier, Roland, Alavi, Sascha, Haaf, Philipp, Schmitz, Christian, Jan, Wieseke, 2019. When do customers perceive customer centricity? The role of a firm's and salespeople's customer orientation. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 1–18. <https://doi.org/10.1080/08853134.2019.1631174>.
- Hair, Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J., Anderson, Rolph E., Tatham, Ronald L., 2010. *Multivariate Data Analysis*, vol. 7. Prentice Hall, New Jersey.
- Hair, Joe F., Ringle, Christian M., Sarstedt, Marko, 2011. PLS-SEM: indeed a silver bullet. *J. Market. Theor. Pract.* 19 (2), 139–152. <https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>.
- Hair Jr., Joe, F., Sarstedt, Marko, Hopkins, Lucas, Volker, G., Kuppelwieser, 2014. Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM). *Eur. Bus. Rev.* 26 (2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>.
- Hair Jr., Joseph F., Sarstedt, Marko, Ringle, Christian M., Gudergan, Siegfried P., 2017. *Advanced Issues in Partial Least Squares Structural Equation Modeling*. Sage Publications, Los Angeles, CA.
- Hansen, J.D., Lund, D.J., DeCarlo, T.E., 2016. A process model of buyer responses to salesperson transgressions and recovery efforts: the impact of salesperson orientation. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 36 (1), 59–73. <https://doi.org/10.1080/08853134.2016.1149352>.
- Hartmann, N.N., Rutherford, B.N., 2015. Psychological contract breach's antecedents and outcomes in salespeople: the roles of psychological climate, job attitudes, and turnover intention. *Ind. Market. Manag.* 51, 158–170. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.07.017>.
- Hawes, Jon M., Strong, James T., Winick, Bernard S., 1996. Do closing techniques diminish prospect trust? *Ind. Market. Manag.* 25 (5), 349–360. [https://doi.org/10.1016/0019-8501\(96\)00037-5](https://doi.org/10.1016/0019-8501(96)00037-5).
- Henseler, Jörg, Ringle, Christian M., Sinkovics, Rudolf R., 2009. The use of partial least squares path modeling in international marketing. In: *New Challenges to International Marketing*. Emerald Group Publishing Limited, 10.1108/S1474-7979(2009)000020014.
- Henseler, Jörg, Ringle, Christian M., Sarstedt, Marko, 2012. Using partial least squares path modeling in advertising research: basic concepts and recent issues. In: *Handbook of Research on International Advertising*. Edward Elgar Publishing, pp. 252–276.
- Henseler, Jörg, Ringle, Christian M., Sarstedt, Marko, 2015. A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *J. Acad. Market. Sci.* 43 (1), 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>.
- Homburg, Christian, Müller, Michael, Martin, Klarmann, 2011. When should the customer really be king? On the optimum level of salesperson customer orientation in sales encounters. *J. Market.* 75 (2), 55–74. <https://doi.org/10.1509/jm.75.2.55>.
- Hunt, Shelby D., Nevin, John R., 1974. Power in a channel of distribution: sources and consequences. *J. Market. Res.* 11 (2), 186–193. <https://doi.org/10.1177/002224377401100210>.
- Hunter, Gary K., Perreault Jr., William D., 2007. Making sales technology effective. *J. Market.* 71 (1), 16–34. <https://doi.org/10.1509/jmkg.71.1.016>.
- Jap, Sandy D., 1999. Pie-expansion efforts: collaboration processes in buyer-supplier relationships. *J. Market. Res.* 36 (4), 461–475. <https://doi.org/10.1177/002224379903600405>.
- Jap, Sandy D., 2001. The strategic role of the Salesforce in developing customer satisfaction across the relationship lifecycle. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 21 (2), 95–108.
- Jobber, David, Lancaster, Geoffrey, Meunier-FitzHugh, L. Kenneth, 2019. *Selling and Sales Management*. Pearson Education Limited, Harlow, UK.
- Johnston, E.O., O'Connor, Robert J., Zultowski, Walter H., 1984. The personal selling process in the life insurance industry. *Personal selling: Theor., Res. Pract.* 136–164.
- Kaplan, R.S., Atkinson, A.A., 1998. *Advanced Management Accounting*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Kelley, Harold H., Thibaut, John W., 1978. *Interpersonal Relations: A Theory of Interdependence*. John Wiley & Sons, New York.
- Kiesel, F., Spohnholtz, J., 2017. CDS spreads as an independent measure of credit risk. *J. Risk Finance* 18 (2), 122–144. <https://doi.org/10.1108/JRF-09-2016-0119>.
- Kock, Ned, 2015. Common method bias in PLS-SEM: a full collinearity assessment approach. *Int. J. e-Collaboration* 11 (4), 1–10.
- Larzelere, Robert E., Huston, Ted L., 1980. The dyadic trust scale: toward understanding interpersonal trust in close relationships. *J. Marriage Fam.* 595–604. <https://doi.org/10.2307/351903>.
- Leckie, C., Widing, R.E., Whitwell, G.J., 2017. Manifest conflict, customer orientation and performance outcomes in international buyer-seller relationships. *J. Bus. Ind. Market.* 32 (8), 1062–1072. <https://doi.org/10.1108/JBIM-11-2014-0235>.
- Lee, Ju-Yeon, Sridhar, Shrihari, Henderson, Conon M., Palmatier, Robert W., 2015. Effect of customer-centric structure on long-term financial performance. *Market. Sci.* 34 (2), 250–268. <https://doi.org/10.1287/mksc.2014.0878>.
- Long, Michael S., Malitz, Ileen B., Abraham Ravid, S., 1993. Trade credit, quality guarantees, and product marketability. *Financ. Manag.* 117–127. <https://doi.org/10.2307/3665582>.
- Lussier, B., Hall, Z.R., 2018. Cooperation in B2B relationships: factors that influence customers' perceptions of salesperson cooperation. *Ind. Market. Manag.* 69, 209–220. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2017.09.019>.
- MacKay, Harvey B., 1988. Humanize your selling strategy. *Harv. Bus. Rev.* 66 (2), 36.
- Malhotra, Naresh K., 1999. Guest editorial: the past, present, and future of the marketing discipline. *J. Acad. Market. Sci.* 27 (2), 116–119. <https://doi.org/10.1177/0092070399272001>.
- Mateu, Simona, 2014. Reverse trade credit or default risk? Explaining the use of prepayments by firms. *J. Corp. Finance* 29, 303–326. <https://doi.org/10.1016/j.jcorpfin.2014.09.009>.
- Miao, C.F., Wang, G., 2016. The differential effects of functional vis-à-vis relational customer orientation on salesperson creativity. *J. Bus. Res.* 69 (12), 6021–6030. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.05.017>.
- Morgan, Robert M., Hunt, Shelby D., 1994. The commitment-trust theory of relationship marketing. *J. Market.* 58 (3), 20–38. <https://doi.org/10.1177/002224299405800302>.
- Murfin, J., Petersen, M., 2016. Loans on sale: credit market seasonality, borrower need, and lender rents. *J. Financ. Econ.* 121 (2), 300–326. <https://doi.org/10.1016/j.jfineco.2015.09.011>.
- Ndubisi, N.O., 2014. Consumer mindfulness and marketing implications. *Psychol. Market.* 31, 237–250. <https://doi.org/10.1002/mar.20691>.
- Ng, Chee K., Smith, Janet Kiholm, Smith, Richard L., 1999. Evidence on the determinants of credit terms used in interfirm trade. *J. Finance* 54 (3), 1109–1129. <https://doi.org/10.1111/0022-1082.00138>.
- Nickels, William G., Everett, Robert F., Klein, Ronald, 1983. Rapport building for salespeople: a neuro-linguistic approach. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 3 (2), 1–7.
- O'Neal, Charles, R., 1989. JIT procurement and relationship marketing. *Ind. Market. Manag.* 18 (1), 55–63. [https://doi.org/10.1016/0019-8501\(89\)90021-7](https://doi.org/10.1016/0019-8501(89)90021-7).
- Palmatier, Robert W., Scheer, Lisa K., Jan-Benedict, EM Steenkamp, 2007. Customer loyalty to whom? Managing the benefits and risks of salesperson-owned loyalty. *J. Market. Res.* 44 (2), 185–199. <https://doi.org/10.1509/jmkr.44.2.185>.
- Papoukova, Monika, Hajek, Petr, 2019. Two-stage consumer credit risk modelling using heterogeneous ensemble learning. *Decis. Support Syst.* 118, 33–45. <https://doi.org/10.1016/j.dss.2019.01.002>.
- Petersen, Mitchell A., Rajan, Raghuram G., 1997. Trade credit: theories and evidence. *Rev. Financ. Stud.* 10 (3), 661–691. <https://doi.org/10.1093/rfs/10.3.661>.
- Peterson, Robin, 1988. The canapé approach to professional selling. *Ind. Distrib.* 77 (5), 111–115.
- Pettijohn, Charles E., Pettijohn, Linda S., Taylor, Albert J., 2007. Does salesperson perception of the importance of sales skills improve sales performance, customer orientation, job satisfaction, and organizational commitment, and reduce turnover? *J. Personal Sell. Sales Manag.* 27 (1), 75–88. <https://doi.org/10.2753/PSS0885-3134270105>.
- Podsakoff, Philip M., Organ, Dennis W., 1986. Self-reports in organizational research: problems and prospects. *J. Manag.* 12 (4), 531–544.
- Podsakoff, Philip M., MacKenzie, Scott B., Lee, Jeong-Yeon, Podsakoff, Nathan P., 2003. Common method biases in behavioral research: a critical review of the literature and recommended remedies. *J. Appl. Psychol.* 88 (5), 879.
- Rapp, A., Bachrach, D.G., Panagopoulos, N., Ogilvie, J., 2014. Salespeople as knowledge brokers: a review and critique of the challenger sales model. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 34 (4), 245–259. <https://doi.org/10.1080/08853134.2014.908126>.
- Salek, John G., 2005. *Accounts Receivable Management Best Practices*. John Wiley & Sons, Hoboken, New Jersey.
- Sarkar, B., Saren, S., Cárdenas-Barrón, L.E., 2015. An inventory model with trade-credit policy and variable deterioration for fixed lifetime products. *Ann. Oper. Res.* 229 (1), 677–702.
- Saxe, Robert, Weitz, Barton A., 1982. The SOCO scale: a measure of the customer orientation of salespeople. *J. Market. Res.* 19 (3), 343–351. <https://doi.org/10.1177/002224378201900307>.
- Schaffer, M.S., 2002. *Essentials of Credit Collection and Accounts Receivables*. John Wiley & sons Inc.
- Schweper Jr., Charles H., 2003. Customer-oriented selling: a review, extension, and directions for future research. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 23 (2), 151–171.
- Schweper Jr., Charles H., Good, David J., 2004. Marketing control and sales force customer orientation. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 24 (3), 167–179.
- Shah, Denish, Rust, Roland T., Parasuraman, Ananthanarayanan, Staelin, Richard, Day, George S., 2006. The path to customer centricity. *J. Serv. Res.* 9 (2), 113–124. <https://doi.org/10.1177/1094670506294666>.
- Sheth, Jagdish N., Sharma, Arun, 2008. The impact of the product to service shift in industrial markets and the evolution of the sales organization. *Ind. Market. Manag.* 37 (3), 260–269. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2007.07.010>.
- Sin, Leo Y.M., Alan, C.B., Oliver, HM Yau, Lee, Jenny SY., Chow, Raymond, 2002. The effect of relationship marketing orientation on business performance in a service-oriented economy. *J. Serv. Market.* 16 (7), 656–676. <https://doi.org/10.1108/08876040210447360>.
- Singh, R., Venugopal, P., 2015. The impact of salesperson customer orientation on sales performance via mediating mechanism. *J. Bus. Ind. Market.* <https://doi.org/10.1108/JBIM-08-2012-0141>.
- Sirdeshmukh, Deepak, Singh, Jagdip, Sabol, Barry, 2002. Consumer trust, value, and loyalty in relational exchanges. *J. Market.* 66 (1), 15–37. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.1.15.18449>.
- Smith, Janet Kiholm, 1987. Trade credit and informational asymmetry. *J. Finance* 42 (4), 863–872. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.1987.tb03916.x>.
- Smith Jr., Clifford, W., Warner, Jerold B., 1979. On financial contracting: an analysis of bond covenants. *J. Financ. Econ.* 7 (2), 117–161. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(79\)90011-4](https://doi.org/10.1016/0304-405X(79)90011-4).
- Song, X., Ying, H., Zhao, X., Chen, L., 2019. Improving assessment capability for accounts receivable pool financiers: an empirical investigation. *Ind. Manag. Data Syst.* 120 (3), 547–566. <https://doi.org/10.1108/IMDS-04-2019-0239>.
- Stock, Ruth Maria, Hoyer, Wayne D., 2005. An attitude-behavior model of salespeople's customer orientation. *J. Acad. Market. Sci.* 33 (4), 536–552. <https://doi.org/10.1177/0092070305276368>.
- Stulz, RenéM., Johnson, Herb, 1985. An analysis of secured debt. *J. Financ. Econ.* 14 (4), 501–521. [https://doi.org/10.1016/0304-405X\(85\)90024-8](https://doi.org/10.1016/0304-405X(85)90024-8).
- Sujan, Harish, Weitz, Barton A., Kumar, Nirmalya, 1994. Learning orientation, working smart, and effective selling. *J. Market.* 58 (3), 39–52. <https://doi.org/10.1177/002224299405800303>.
- Šušteršič, Maja, Mramor, Dušan, Zupan, Jure, 2009. Consumer credit scoring models with limited data. *Expert Syst. Appl.* 36 (3), 4736–4744. <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2008.06.016>.

- Telser, Lester, G., 1960. Why should manufacturers want fair trade? *J. Law Econ.* 3, 86–105. [10.1086/466564](https://doi.org/10.1086/466564).
- Terho, H., Eggert, A., Haas, A., Ulaga, W., 2015. How sales strategy translates into performance: the role of salesperson customer orientation and value-based selling. *Ind. Market. Manag.* 45, 12–21. <https://doi.org/10.1016/j.indmarman.2015.02.017>.
- Thomas, Lyn C., Edelman, David B., Crook, Jonathan N., 2002. Credit scoring and its applications. *Soc. Indust. Appl. Math.* 10.1137/1.9780898718317.
- Tournois, L., 2015. Does the value manufacturers (brands) create translate into enhanced reputation? A multi-sector examination of the value–satisfaction–loyalty–reputation chain. *J. Retailing Consum. Serv.* 26, 83–96. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2015.05.010>.
- Urbach, Nils, Ahlemann, Frederik, 2010. Structural equation modeling in information systems research using partial least squares. *J. Inf. Technol. Theor. Appl.* 11 (2), 5–40.
- van der Vliet, K., Reindorp, M.J., Fransoo, J.C., 2015. The price of reverse factoring: financing rates vs. payment delays. *Eur. J. Oper. Res.* 242 (3), 842–853. <https://doi.org/10.1016/j.ejor.2014.10.052>.
- Weitz, Barton A., Bradford, Kevin D., 1999. Personal selling and sales management: a relationship marketing perspective. *J. Acad. Market. Sci.* 27 (2), 241. <https://doi.org/10.1177/0092070399272008>.
- Williams, Michael R., Attaway, Jill S., 1996. Exploring salespersons' customer orientation as a mediator of organizational culture's influence on buyer-seller relationships. *J. Personal Sell. Sales Manag.* 16 (4), 33–52.
- Williams, Michael R., Wiener, Josh, 1990. Does the selling orientation-customer orientation (SOCO) scale measure behavior or disposition? *Enhancing Knowledge Develop. Marketing* 239–242.
- Williamson, Oliver E., 1979. Transaction-cost economics: the governance of contractual relations. *J. Law Econ.* 22 (2), 233–261. [10.1086/466942](https://doi.org/10.1086/466942).
- Wilson, Nicholas, Summers, Barbara, 2002. Trade credit terms offered by small firms: survey evidence and empirical analysis. *J. Bus. Finance Account.* 29 (3–4), 317–351. [10.1111/1468-5957.00434](https://doi.org/10.1111/1468-5957.00434).
- Yao, H., Deng, Y., 2018. Managerial incentives and accounts receivable management policy. *Manag. Finance* 44 (7), 865–884. <https://doi.org/10.1108/MF-05-2017-0148>.
- Yau, Oliver H.M., McPetridge, Peter R., Chow, Raymond P.M., Lee, Jenny S.Y., Sin, Leo Y.M., Tse, Alan C.B., 2000. Is relationship marketing for everyone? *Eur. J. Market.* 34 (9–10), 1111–1127. [10.1108/03090560010342494](https://doi.org/10.1108/03090560010342494).
- Zhao, X., Lynch, J.G., Chen, Q., 2010. Reconsidering Baron and Kenny: myths and truths about mediation analysis. *J. Consum. Res.* 37, 197–206.

Ramendra Pratap Singh is currently working as Assistant Professor, in Department of Marketing & Strategy at IBS Hyderabad. He completed his PhD (Marketing), and MBA from National Institute of Technology, Durgapur. His research interest includes, Celebrity endorsement, Sensory marketing, and Sales Management. His research has been presented in various international conferences, and have published in peer reviewed international journals like *Journal of Promotion Management*, *IIMB Management Review*, and *Global Business Review*.

Ramendra Singh is currently working as Associate Professor of Marketing at IIM Calcutta. He completed his PhD in marketing from IIM Ahmedabad, MBA from XLRI Jamshedpur, and B.Tech (Mechanical Engg) from IIT-BHU. His research interests include, CSR, Marketing to Bottom of Pyramid, and Sales Management. His research has been presented in leading academic conferences across the world, and have published in reputed top journals including, *Journal of Business Ethics*, *Marketing Theory*, *Journal of Business Research*, *International Marketing Review*, *International Journal of Human Resource Management*, and *Journal of Information Technology*. He has also authored several case studies, and books on marketing. He has previously worked in the industry in various sales and marketing roles for several years.

Prof. Prashant Mishra is presently Professor in the marketing area at IIM Calcutta.



Optimasi Pengurangan *Outstanding Purchase Order* dengan Sistem Notifikasi Otomatis

Ni Wayan Wirdasih^{1*}, Hasvienda M. Ridlwan², dan Heru Wibowo³

¹Program Studi Teknik Mesin, Jurusan Teknik Mesin, Konsentrasi Rekayasa Industri, Politeknik Negeri Jakarta, Jl. Prof. G. A. Siwabessy, Kampus UI, Depok, 16425

²Politeknik Negeri Jakarta

³PT Solusi Bangun Indonesia Tbk.

Abstrak

Purchase Order adalah dokumen yang dibuat oleh bagian Buyer setelah adanya permintaan dari User dalam bentuk dokumen yang disebut *Purchase Requisition* dan telah diapprove oleh bagian yang berwenang sesuai *approved release strategy*. Setelah *Purchase Order* release maka Vendor akan mengirimkan barang/jasa sesuai deskripsi dan tanggal pengiriman yang tercantum dalam *Purchase Order*. Status *Purchase Order* akan terus *outstanding/terbuka* sampai proses pembelian selesai, dalam hal ini User/Warehouse akan merelease GR/SES dalam sistem setelah barang/jasa sudah dikirimkan dan status *Purchase Order* akan menjadi *delivery complete/close*. Barang/jasa akan dikirimkan secepat-cepatnya 14 hari sebelum tanggal pengiriman dan akan mendapatkan penalti atas keterlambatannya. Namun, dalam kenyataannya status *Purchase Order* terus terbuka setelah waktu pengiriman berlalu. Dalam hal ini komunikasi antara User, Vendor dan Buyer sangat dibutuhkan untuk mengetahui status dari setiap *Purchase Order* yang masih *outstanding* maka dari itu proses optimasi dengan menggunakan sistem notifikasi otomatis ini diharapkan komunikasi dari ketiga pihak dapat menjadi lebih baik. Sehingga jumlah *Outstanding Purchase Order* menjadi berkurang dan penyebab dari *Outstanding Purchase Order* dapat diketahui.

Kata kunci : *Outstanding Purchase Order*, Sistem Notifikasi Otomatis, Buyer, User, Vendor

Abstract

A *Purchase Order* is a document made by buyer section after a request from user in the form of a document called a *Purchase Requisition* and has been approved by the authorized persons according to the approved release strategy. After a *Purchase Order* release, the Vendor will deliver goods / services according to the description and delivery date listed in the *Purchase Order*. The *Purchase Order* status will continue to *outstanding / open* until the purchase process is complete, in this case the User / Warehouse will release GR / SES in the system after the goods / services have been delivered and the *Purchase Order* status will become *complete delivery / close*. Goods / services will be sent as soon as possible 14 days before the date of shipment and will receive a penalty for delay. However, in reality the status of the *Purchase Order* continues to open after the delivery time has passed. In this case, communication between User, Vendor and Buyer is needed to know the status of each *Purchase Order* that is still *outstanding*, therefore the optimization process by using this automatic notification system is expected to make communication from the three parties better. So that the number of *Outstanding Purchases Orders* is reduced and the cause of *Outstanding Purchase Order* will be known.

Keywords: *Outstanding Purchase Order*, Automatic Notification System, Buyer, User, Vendor

* Corresponding author E-mail address: niwayan.wirdasih.tm16@mhs.pnj.ac.id

1. PENDAHULUAN

Purchasing Order (PO) adalah suatu dokumen SAP untuk mendapatkan barang atau jasa dari *supplier/contractor*. PO terbuat karena adanya PR/SC yang diterbitkan oleh *user*. *Buyer, Procurement Manager & Category Manager* bertanggung jawab melakukan proses penerbitan PO[1].

Salah satu fungsi dari bagian *buyer* adalah memenuhi kebutuhan *user* sesuai permintaan dengan mengubah PR/SC yang telah *direlease* menjadi PO hingga PO selesai diproses seluruhnya artinya barang/jasa sudah diterima *user* sesuai permintaan dan *supplier/contractor* sudah menerima pembayaran yang sesuai. *Delivery date* PO bervariasi sesuai permintaan *user*. *Delivery date* adalah tanggal dimana barang/jasa diterima oleh *user* atau *warehouse* maka setelah menerima barang/jasa, *user* melakukan proses GR/SES sehingga *supplier* atau *vendor* dapat mengirimkan tagihan/*invoice*. Setelah penagihan selesai maka PO dapat ditutup. Namun, PO yang sudah melewati *delivery date* tidak bisa ditutup karena berbagai macam faktor, PO tersebut akan terus terbuka dan terus akan terlapor sebagai *Outstanding Purchase Order* sehingga mempengaruhi penilaian kinerja departemen serta mempengaruhi beban kerja dari setiap *buyer*.

Saat terjadi *Outstanding Purchase Order* maka terdapat ketidakefisienan pekerjaan. karena adanya pekerjaan yang seharusnya tidak perlu dikerjakan secara berulang dimana *buyer* harus mengkomunikasikan kembali bagaimana status PO tersebut. Seharusnya PO sudah dapat ditutup setelah melewati *delivery date* dan setiap PO yang terbuka memiliki *aging* yang dihitung sejak *delivery date* dan akan terus bertambah hingga PO tersebut ditutup.

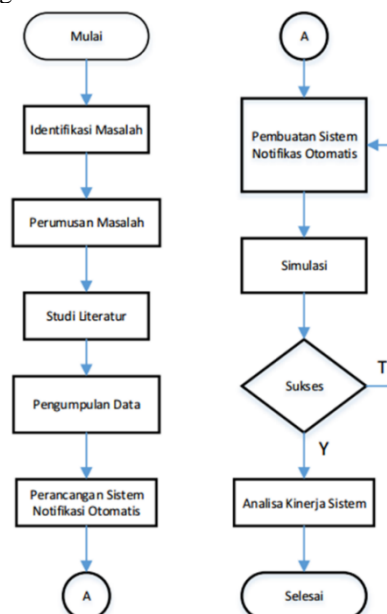
Dengan melakukan efisiensi pekerjaan menggunakan teknologi industri 4.0 yang sedang berlangsung melalui pembuatan sistem untuk mengirimkan notifikasi konfirmasi status *Purchase Order* secara otomatis kepada *user, supplier* atau *contractor* diharapkan jumlah *Outstanding Purchase Order* yang terlapor setiap minggunya akan berkurang.

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat:

1. Pembuatan Sistem Notifikasi Otomatis guna meminimalkan jumlah *Outstanding Purchase Order* dan mengetahui status terbaru dari *Purchase Order* yang termasuk dalam *Outstanding Purchase Order* pada *report*.
2. Mengurangi kemungkinan seluruh *buyer* melakukan pekerjaan berulang untuk *Outstanding Purchase Order* sehingga membuat pekerjaan dan komunikasi menjadi lebih efisien.

2. METODE

Metodelogi digunakan untuk menyelesaikan masalah *Outstanding Purchase Order* pada penelitian ini. Metode-metode yang dibutuhkan digunakan secara *structural*.



Gambar 1. Diagram alir metode pembuatan sistem notifikasi otomatis.

Berdasarkan Gambar 1. Diagram alir metode pembuatan sistem notifikasi otomatis, maka berikut metode yang penulis lakukan. Pertama penulis mengidentifikasi masalah *outstanding purchase order* kemudian melakukan perumusan masalah agar lebih tersudut ke akar masalahnya yaitu ketidakefisienan komunikasi antara *buyer* dengan *vendor* dan *user*. Sehingga menurut penulis penyelesaiannya adalah dengan membuat sistem notifikasi otomatis. Tinjauan pustaka membantu penulis memahami definisi dari setiap ilmu yang berkaitan dengan masalah dan penyelesaiannya. Pengumpulan data dilakukan untuk kebutuhan perancangan dan pembuatan sistem notifikasi otomatis.

Data didapat dari tim PPM dan mencari di sistem SAP. Perancangan dimulai dengan membuat diagram *use case* dan *flowchart* dari sistem notifikasi otomatis dan dilanjutkan dengan pembuatan sistem notifikasi otomatis menggunakan *framework CodeIgniter* yang menggunakan bahasa pemrograman php untuk bagian *back end* sistem dan html, *javaScript*, *css*, *bootstrap* untuk bagian front end sistem. Selama pembuatan sistem server yang digunakan adalah sistem lokal yaitu pada aplikasi XAMPP. Setelah sistem jadi maka perlu pemasangan hosting dan pendaftaran domain.

Setelah sistem dapat diakses tanpa menggunakan server lokal dilakukan simulasi dengan data yang sudah disiapkan di awal. Jika sistem sukses saat simulasi maka dilanjutkan menganalisa kinerja sistem dan jika tidak sukses maka akan ada evaluasi pembuatan sistem.

3. RANCANGAN

Sebelum dibuatnya sistem notifikasi otomatis, penulis membuat rancangan dari sistem notifikasi otomatis. Dimulai dari pembuatan diagram *use case* dan *flowchart* dari sistem notifikasi otomatis. Sistem notifikasi otomatis yang akan dibuat oleh penulis adalah sistem berbasis aplikasi web yang akan dipasangkan *hosting* serta pembelian domain agar dapat dioperasikan. Operator dari sistem notifikasi otomatis adalah salah satu bagian dari tim *Support Process Performance Management*, prinsip kerja sistem notifikasi otomatis yaitu mengirimkan notifikasi mengenai Purchase Order yang masuk ke dalam laporan *Outstanding Purchase Order* kepada *user* dan *vendor* yang bersangkutan dan menerima *feedback* berupa status terbaru dari setiap *Purchase Order* yang terkirim.

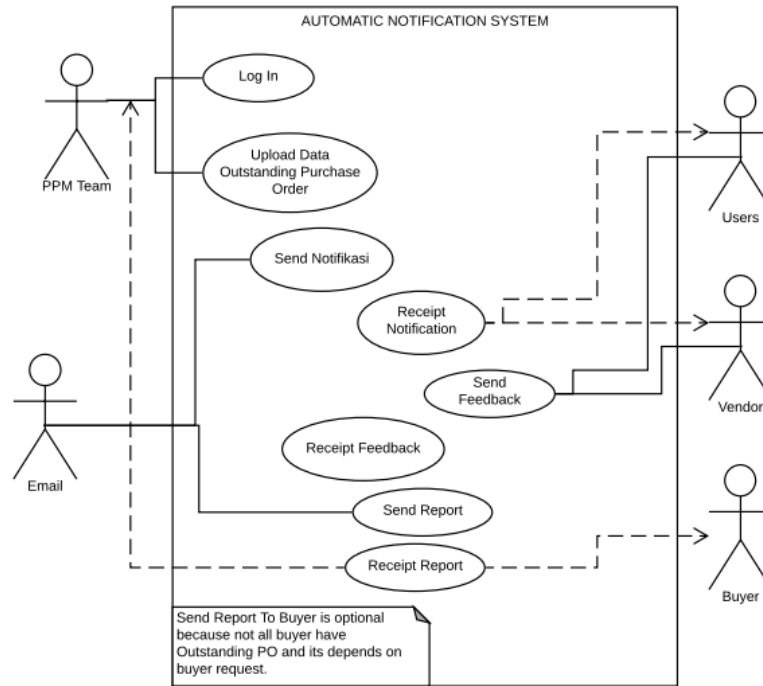
UML - Diagram Use Case

UML adalah sekumpulan alat yang digunakan untuk melakukan abstraksi terhadap sebuah sistem atau perangkat lunak berbasis objek. UML merupakan singkatan dari Unified Modeling Language. UML juga menjadi salah satu cara untuk mempermudah pengembangan aplikasi yang berkelanjutan. Aplikasi atau sistem yang tidak terdokumentasi biasanya dapat menghambat pengembangan karena developer harus melakukan penelusuran dan mempelajari kode program. Tidak hanya antar developer terhadap orang bisnis dan siapapun dapat memahami sebuah sistem dengan adanya UML.

Dalam UML sendiri terdapat beberapa diagram yaitu, *Structural Diagram*, *Behavioral Diagram* termasuk didalamnya *Use case Diagram*, *Sequence Diagram*, *Statechart Diagram*, dan *Activity Diagram*[2].

Diagram *use case* sistem notifikasi seperti pada Gambar 2. Diagram *use case* sistem notifikasi otomatis dibuat untuk membantu penulis membuat sistem notifikasi otomatis secara sistematis. Diagram *use case* merupakan pemodelan untuk menggambarkan kelakuan (behavior) sistem yang akan dibuat.

Diagram *use case* mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibuat. Diagram *use case* digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sebuah sistem dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut. Yang ditekankan pada diagram ini adalah “apa” yang diperbuat sistem, dan bukan “bagaimana”[3].

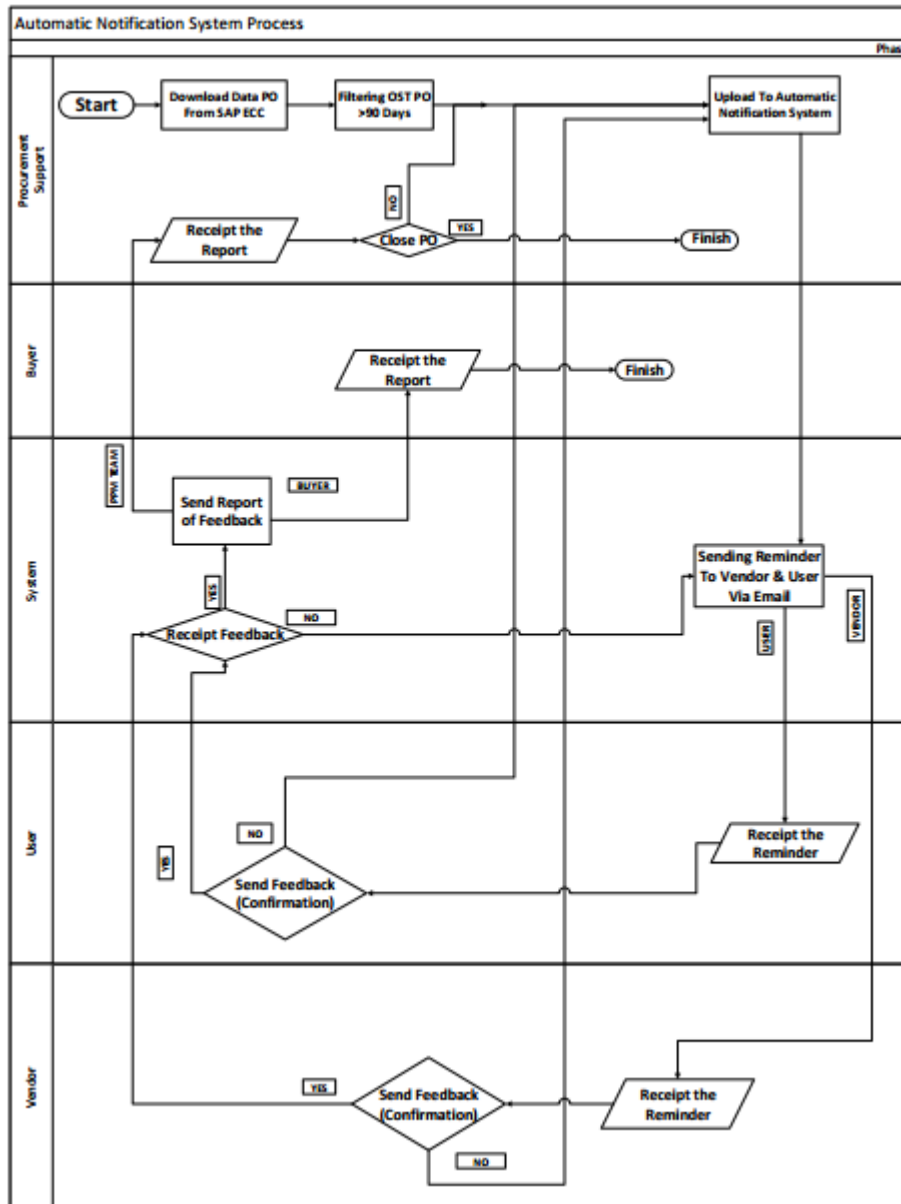


Gambar 2. Diagram use case sistem notifikasi otomatis.

Flowchart

Flowchart sistem notifikasi seperti pada Gambar 3. *Flowchart* sistem notifikasi otomatis dibuat untuk membantu penulis membuat sistem notifikasi otomatis secara sistematis. *Flowchart* atau sering disebut dengan diagram alir merupakan suatu jenis diagram yang merepresentasikan algoritma atau langkah-langkah instruksi yang berurutan dalam sistem. *flowchart* digambarkan dengan menggunakan simbol-simbol. Setiap simbol mewakili suatu proses tertentu. Sedangkan untuk menghubungkan satu proses ke proses selanjutnya digambarkan dengan menggunakan garis penghubung.

Dengan adanya *flowchart*, setiap urutan proses dapat digambarkan menjadi lebih jelas. Selain itu, ketika ada penambahan proses baru dapat dilakukan dengan mudah menggunakan *flowchart* ini. Setelah proses membuat *flowchart* selesai, maka giliran *programmer* yang akan menerjemahkan desain logis tersebut kedalam bentuk program dengan berbagai bahasa pemrograman yang telah disepakati[4]. Dalam hal ini *programmer* adalah penulis yang dibantu oleh para *expert* yang berpengalaman.



Gambar 3. Flowchart sistem notifikasi otomatis.

Dari diagram dapat dilihat secara singkat proses sistem notifikasi otomatis secara keseluruhan, dimulai dari operator yang mengambil data *outstanding* PO dari sistem SAP ECC yang mana kemudian dimasukkan kedalam sistem sesuai kebutuhan. Setelah data berhasil masuk maka secara otomatis sistem akan mengirim notifikasi otomatis kepada *user* dan *vendor*. Vendor akan menerima notifikasi berupa email dengan format yang sudah dibuat dan dapat mengirimkan *feedback* mengenai status terbaru dari *outstanding* PO yang bersangkutan dengan menekan tombol yang sudah terdapat dalam format emailnya.

Setelah *vendor* dan *user* mengirimkan *feedback* sistem secara otomatis membaca *feedback* dan menampilkannya pada sistem. Dan operator akan bisa mengirim semua data yang sudah mendapat *feedback* berupa email dengan lampiran file *excel* untuk menutup *outstanding* PO tersebut sehingga *outstanding* PO dalam *report* dapat berkurang. Jika *buyer* meminta *request* laporan *outstanding* PO yang sudah mendapat *feedback* dapat dikirimkan secara manual dengan memasukkan alamat email dari *buyer* yang bersangkutan.

Hasil

Setelah dilakukannya perancangan dan pengumpulan data, sistem notifikasi otomatis dibuat dengan menggunakan CodeIgniter Framework, Framework atau dalam bahasa Indonesia dapat diartikan sebagai "kerangka kerja" merupakan kumpulan dari fungsi-fungsi/prosedur-prosedur dan *class-class* untuk tujuan

tertentu yang sudah siap digunakan sehingga bisa lebih mempermudah dan mempercepat pekerjaan seorang *programer*, tanpa harus membuat fungsi atau *class* dari awal.

CodeIgniter adalah sebuah *web application network* yang bersifat *open source* yang digunakan untuk membangun aplikasi php dinamis. CodeIgniter menjadi sebuah *framework* PHP dengan model MVC (*Model, View, Controller*) untuk membangun website dinamis dengan menggunakan PHP yang dapat mempercepat pengembang untuk membuat sebuah aplikasi web. Selain ringan dan cepat, CodeIgniter juga memiliki dokumentasi yang super lengkap disertai dengan contoh implementasi kodenya. Dokumentasi yang lengkap inilah yang menjadi salah satu alasan kuat mengapa banyak orang memilih CodeIgniter sebagai *framework* pilihannya[5].

Web server merupakan perangkat lunak yang berfungsi untuk menerima permintaan melalui protokol HTTP atau HTTPS dan client dan mengirim kembali dalam bentuk halaman-halaman web. Contoh yang termasuk *web server* adalah apache, dalam penggunaannya biasanya sudah satu paket dengan PHP dan MYSQL. Contoh paket yang sudah berisi apache, PHP dan MYSQL diantaranya Xampp dan Appserv[6]. Untuk membuat sistem notifikasi otomatis ini penulis menggunakan Xampp sebagai *web server*.

Penulis menggunakan database untuk menyimpan semua data yang berguna untuk proses sistem secara keseluruhan serta berguna untuk pembuatan laporan akhir dari sistem notifikasi. Dalam pembuatan sistem notifikasi otomatis ini penulis menggunakan phpMyAdmin sebagai database. phpMyAdmin adalah aplikasi web untuk mengelola database MySQL dan database MariaDB dengan lebih mudah melalui antarmuka (*interface*) grafis. Aplikasi web ini ditulis menggunakan bahasa pemrograman PHP. Sebagaimana aplikasi-aplikasi lain untuk lingkungan web (aplikasi yang dibuka atau dijalankan menggunakan browser), phpMyAdmin juga mengandung unsur HTML/XHTML, CSS dan juga kode JavaScript. Aplikasi web ini ditujukan untuk memudahkan pengelolaan basis data MySQL dan MariaDB dengan penyajian antarmuka web yang lengkap dan menarik. phpMyAdmin menawarkan fitur yang mencakup pengelolaan keseluruhan server MySQL (memerlukan super-user) dan basis data tunggal. phpMyAdmin juga mempunyai sistem internal untuk mengelola metadata dan mendukung fitur-fitur untuk operasi tingkat lanjut. Melalui sistem administrator, phpMyAdmin juga dapat mengelola *users* dan sekaligus hak aksesnya (*privilage*)[7]

Tampilan utama menu 'Outstanding PO Otomatis Activity'

Seperti yang terlihat pada Gambar 4. Tampilan utama menu outstanding PO activity. Pada menu ini terdapat tabel berisi data yang terupload oleh operator, terdapat beberapa fitur yang menunjang kinerja sistem yaitu upload file adalah tempat operator mengimport file, template file adalah contoh format yang tepat untuk memasukan data dan send email adalah fitur untuk mengirim laporan setelah mendapay feedback dari user dan vendor.

No	Purc Group	Purc Group Desc	Plant	PO Number	Item	Doc Date	Material_Desc	Quantity	Delivery Date	Due	Vender Number	Vender Desc	Requester	Statu User
1	I79	Ni Wayan Wirdasih	I900	9500234758	1	2019-06-12	flyash	5000	2019-07-15	-40	5102345	PT Wayan Sejahtera	NWIRDASI	On Progr
2	I21	S Hasnaningsih	16	12312212	3	2019-06-17	Test	5	2019-06-17	1	5100007	AGUNG PERKASA UTAMA, PT	YUDO	On Progr

Gambar 4. Tampilan utama menu outstanding PO activity.

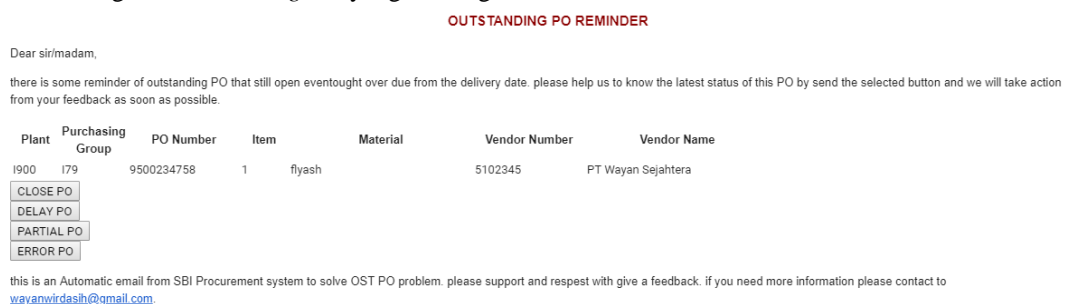
Jika dilihat lebih ke kanan terlihat tabel dengan kolom status *user* dan *vendor*, tabel tersebut akan terisi jika *vendor* dan *user* mengirimkan *feedback* dari tombol yang disediakan pada notifikasi yang berupa email, kolom status seperti yang terlihat pada Gambar 5. Tampilan tabel *feedback*.

Status User	Status Vendor	Action
On Progress	On Progress	
On Progress	On Progress	

Gambar 5. Tampilan tabel *feedback*.

Tampilan format email yang diterima user dan vendor

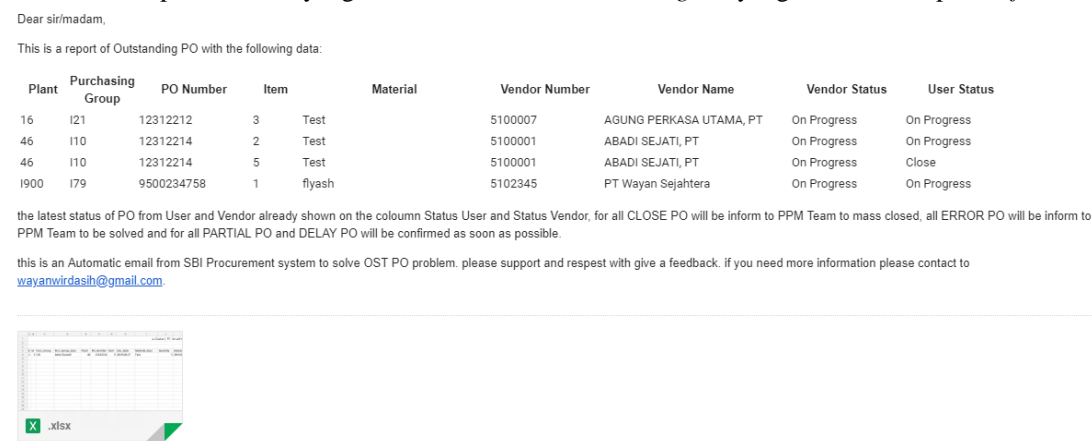
Format email yang diterima oleh *user* dan *vendor* terlihat seperti pada Gambar 6. Tampilan Format Email Eksternal, terdapat empat tombol *feedback* yang harus ditekan oleh *user* maupun *vendor* sebagai sarana konfirmasi mengenai *outstanding PO* yang bersangkutan.



Gambar 6. Tampilan Format Email Eksternal

Tampilan format email yang diterima operator atau buyer

Format email yang diterima oleh *buyer* dan operator terlihat seperti pada Gambar 7. Tampilan Format Email Internal, terdapat file *excel* yang berisi seluruh data *outstanding PO* yang sudah mendapatkan *feedback*.



Gambar 7. Tampilan Format Email Internal

4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah:

1. Telah dibuat Sistem Notifikasi Otomatis yang meminimalkan jumlah *Outstanding Purchase Order* sebanyak 14,8% dari 27 data *Outstanding Purchase Order* yang sudah mendapatkan *feedback* dan memperjelas status *Purchase Order* yang termasuk kedalam *Outstanding Purchase Order* sebanyak 33,8% dari 77 data *Outstanding Purchase Order* yang diuji cobakan.

2. Pekerjaan *buyer* yang dilakukan secara berulang dalam mengkomunikasikan *Outstanding Purchase Order* menjadi lebih efisien karena digantikan oleh Sistem Notifikasi Otomatis hanya dengan satu operator.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. Solusi Bangun Indonesia atas dukungan finansialnya pada penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada karyawan *Coorporate Procurement Department* serta para *expert* atas dikusinya yang bermanfaat.

REFERENSI

1. H. Procurement, *Procurement Operating Handbook 2016.pdf*, 1.3. Jakarta: Corporate Procurement & Inventory, 2016.
2. Ridwan Fajar, “Mengenal Diagram UML (Unified Modeling Language),” 2016. Available: <https://www.codepolitan.com/mengenal-diagram-uml-unified-modeling-language>. Diakses : 3-Juli-2019, 14.31 P.M.
3. Pccontrol, “Pengetahuan Dasar Diagram Use Case,” 2012 . Available: <https://pccontrol.wordpress.com/2012/08/23/pengetahuan-dasardiagram-use-case/> . Diakses : 3-Juli-2019, 13.10 P.M.
4. Irmayani Syafitri, “Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan,” 2019. Available: <https://www.nesabamedia.com/pengertian-flowchart/>. Diakses : 3-Juli-2019, 13.33 P.M.
5. PT Cloud Hosting Indonesia, “Mengenal Apa itu Framework CodeIgniter,” 2017. Available: <https://idcloudhost.com/panduan/mengenal-apa-itu-framework-codeigniter/>. Diakses : 3-Juli-2019, 13.41 P.M.
6. Abdulloh, Rohi. 2019. 7 in 1 Pemrograman Web untuk Pemula. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
7. Termasmedia.com, “Mengenal phpMyAdmin Dan Kegunaannya,” 2019. Available: <https://www.termasmedia.com/database/phpmyadmin/131-mengenal-phpmyadmin-dan-kegunaannya.html>. Diakses : 3-Juli-2019, 15.00 P.M.

PEMBANGUNAN APLIKASI MONITORING KINERJA SURVEYOR PRODUK KREDIT BANK XYZ BERDASARKAN TAHAPAN *ENGINEERING DEVELOPMENT*

Page | 258

Dwi Hosanna Bangkalang
Fakultas Teknologi dan Desain, Universitas Bunda Mulia
Jalan Lodan Raya No 2, Jakarta
dwhosanna@gmail.com

Abstrak— Salah satu elemen penting *sales management* adalah pengawasan yang merupakan pemeriksaan secara teratur pada kegiatan penjualan agar dipastikan telah bergerak pada arah yang benar sehingga dapat mencapai tujuan perusahaan. Salah satu penjualan yang dilakukan pada bank adalah penjualan produk kredit yang memberikan beberapa manfaat kepada bank seperti bunga yang didapat yang berpengaruh terhadap peningkatan profitabilitas bank, serta secara sinergi akan membantu pemasaran produk lain. Melihat pentingnya produk kredit, Bank XYZ memberikan perhatian yang besar terhadap proses penjualan produk kredit yang dilakukan oleh surveyor. Untuk memudahkan pengawasannya, maka dibangun aplikasi monitoring kinerja surveyor produk kredit dengan penerapan teknologi *Location Based Service* untuk memantau lokasi *real time* surveyor dan Google Map API untuk visualisasi pemetaan nasabah berdasar pada rekayasa kebutuhan yang telah dilakukan sebelumnya. Adapun proses pembangunan aplikasi berdasar pada tahapan *Engineering Development* yang merupakan salah satu tahapan dari model *System Engineering Life Cycle*.

Kata Kunci— Monitoring, Surveyor, *Location Based Service*, Engineering Development, System Engineering Life Cycle.

Abstract— One of the important elements of sales management is supervision which is a regular check on sales activities so that the company can make sure it move in the right direction and can achieve the company's goals. One of the sales made at the bank is the sale of credit products that provide several benefits to the bank such as the interest earned which influences the increase in bank profitability and in synergy will help the marketing of other products. Seeing the importance of credit products, Bank XYZ gives great attention to the process of selling credit products conducted by surveyors. To facilitate its supervision, the application of credit product surveyor performance monitoring is develop with the Location Based Service technology to monitor real time location of surveyors and Google Map API for visualizing customer mapping based on engineering needs that have been done in previous research. The development process is based on the stages of Engineering Development which is one of the stages of the System Engineering Life Cycle model.

Keywords— Monitoring, Surveyor, Location Based Service, Engineering Development, System Engineering Life Cycle.

I. PENDAHULUAN

Terdapat empat elemen *sales management* dimana salah satunya adalah pengawasan yang merupakan kegiatan manajer penjualan untuk melakukan pemeriksaan secara teratur bahwa kegiatan penjualan bergerak ke arah yang benar [1]. Pengawasan juga merupakan kebutuhan untuk mencapai tujuan perusahaan [2] terkait penjualan, dengan pelaksanaannya dilakukan pada beberapa area seperti kegiatan penjualan, volume penjualan, biaya penjualan, dan sejenisnya [3]. Salah satu bentuk pengawasan adalah pengawasan berkelanjutan dimana pada pengawasan ini dilakukan pemantauan tugas sehingga diharapkan mengurangi risiko masalah yang terjadi, serta dilakukan pemantauan faktor-faktor obyektif (kualitas, kuantitas, biaya, waktu) dalam kegiatan penjualan[4].

Kegiatan penjualan juga terdapat pada bank, dimana beberapa produk yang dijual adalah tabungan, deposito, dan produk kredit. Produk kredit memberikan beberapa manfaat kepada bank seperti bunga yang didapat yang berpengaruh terhadap peningkatan profitabilitas bank, serta secara sinergi akan membantu pemasaran produk lain [5].

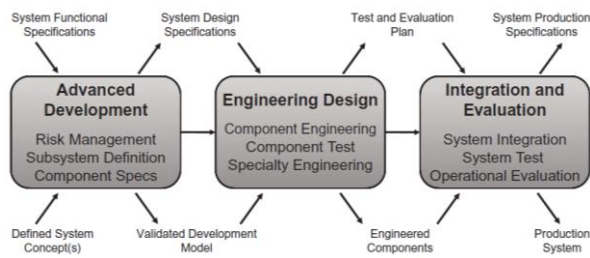
Melihat pentingnya produk kredit, Bank XYZ yang merupakan salah satu bank nasional, memberikan perhatian yang besar terhadap penjualan produk kredit dengan mengawasi keterampilan komunikasi tenaga penjual atau juga disebut surveyor, kegiatan yang dilakukan surveyor, hasil penjualan produk kredit serta kuantitas surveyor mendatangi nasabah. Hal ini adalah bagian dari upaya bank untuk mencapai sasaran penjualan kredit. Upaya untuk mempermudah pengawasan tersebut dilakukan, yaitu dengan

membangun aplikasi monitoring kinerja surveyor produk kredit dengan penerapan teknologi *Location Based Service*.

Location Based Service dimanfaatkan untuk mendapatkan lokasi *real time* surveyor serta lokasi nasabah yang didatangi oleh surveyor sehingga dapat dipantau aktivitas surveyor di lapangan. Artikel ini membahas proses pembangunan aplikasi monitoring kinerja surveyor dengan menerapkan layanan Google Map API, berdasar pada rekayasa kebutuhan yang telah dilakukan sebelumnya pada artikel Rekayasa Kebutuhan Aplikasi Monitoring Kinerja Tenaga Penjual Produk Kredit Bank XYZ Menggunakan Model System Engineering Life Cycle [6].

II. METODE PENELITIAN

Prosedur penelitian yang digunakan mengadopsi tahapan model *System Engineering Life Cycle* [7] dan berfokus pada tahapan *Engineering Development* yang terdiri dari tiga fase seperti terlihat pada Gambar 1.



Gbr. 1 Tahapan *Engineering Development*

A. *Advanced Development*

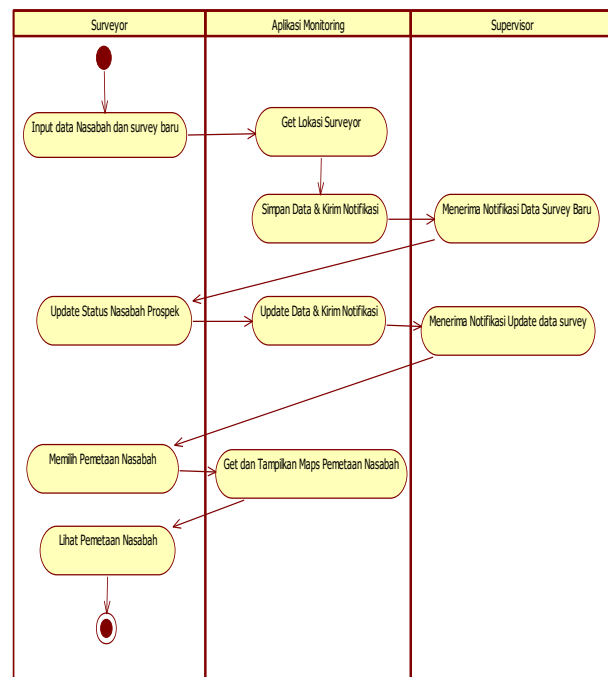
Pada fase ini dilakukan analisis, perancangan serta implementasi komponen aplikasi yang dianggap krusial. Sasaran fase ini adalah membangun dan menguji komponen aplikasi yang krusial tersebut, yang pada aplikasi ini adalah *Location Based Service*. *Location Based Service* merupakan layanan, dan bukan merupakan sistem [8], dimana layanan tersebut dapat diakses melalui perangkat mobile melalui jaringan selular dan memiliki kemampuan untuk memanfaatkan lokasi posisi perangkat mobile [9].

Adapun kebutuhan dari komponen *Location Based Service* adalah mengambil lokasi *real time* surveyor dan mengirimkannya ke modul supervisor. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, Aplikasi Monitoring Surveyor yang dibangun memanfaatkan Google Map API yang dapat membantu dalam memvisualisasikan lokasi *real time* pengguna dan memetakan lokasi nasabah dalam bentuk data spasial. Selain itu Google Map API juga digunakan untuk memetakan lokasi nasabah berdasarkan beberapa jenis pengelompokan.

Aplikasi berbasis web yang dibangun bersifat responsif agar memiliki tampilan yang dapat menyesuaikan layar perangkat yang mengaksesnya. Hal ini dimaksudkan agar surveyor dapat mengakses aplikasi dari perangkat *smartphone* masing-masing, sehingga dapat diketahui posisi *real time* surveyor.

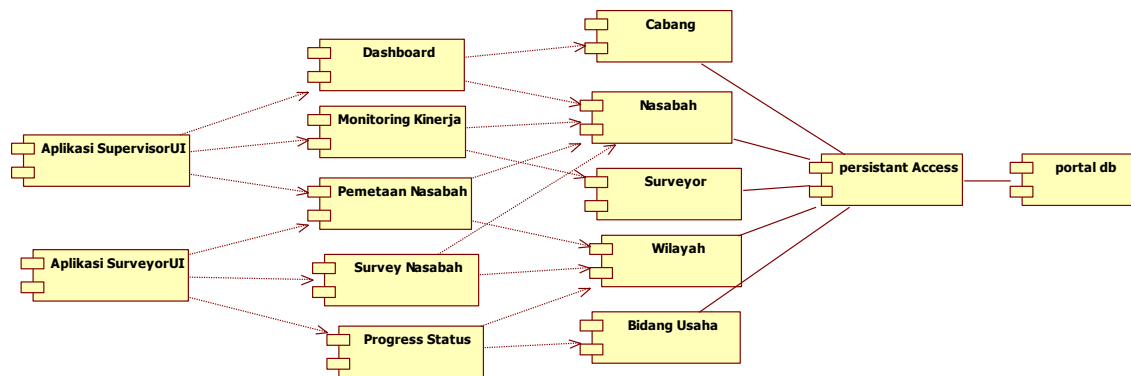
B. *Engineering Design*

Engineering design adalah fase melakukan perancangan aplikasi. Pada fase ini dilakukan perancangan komponen-komponen aplikasi monitoring tenaga penjual produk kredit bank XYZ. Keluaran utama pada fase ini adalah alur aplikasi dan desain komponen aplikasi berdasarkan pada kebutuhan yang telah dirumuskan. Alur aplikasi digambarkan dengan activity diagram. Activity diagram merupakan diagram yang menggambarkan dari sistem juga menggambarkan alur proses. Gambar 2 merupakan aktifitas diagram saat surveyor menginputkan data survey baru. Surveyor menginputkan data survey baru melalui aplikasi, selanjutnya sebelum aplikasi monitoring melakukan penyimpanan data, aplikasi akan mengambil lokasi surveyor saat ini. Hal ini dilakukan agar tidak ada kecurangan surveyor, sehingga supervisor dapat melakukan monitoring kehadiran dan validasi inputan data surveyor apakah sesuai dengan lokasi usaha nasabah. Selanjutnya jika data survey baru tersimpan, sistem akan mengirimkan notifikasi kepada supervisor untuk memberitahukan terdapat data survei baru. Begitu pula jika terdapat update data nasabah.



Gbr. 2 Activity Diagram Survei Baru

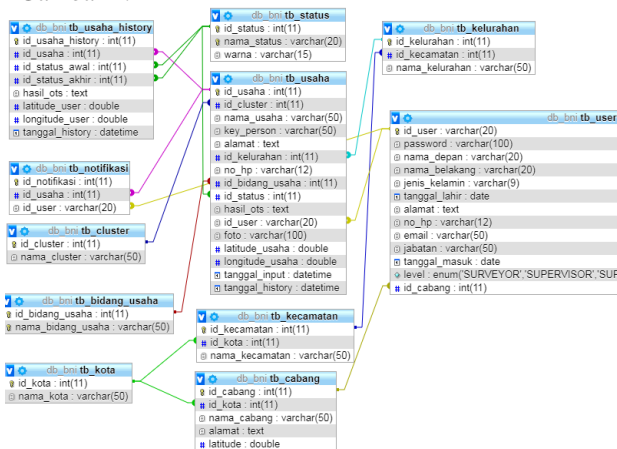
Selanjutnya, pada gambar 3 merupakan komponen diagram aplikasi. Komponen sistem terdiri dari Aplikasi, komponen, infrastruktur dan basis data. Aplikasi terbagi menjadi 2 yaitu aplikasi untuk surveyor dan aplikasi supervisor. Komponen merupakan bagian-bagian utama yang terdapat pada aplikasi, infrastruktur sebagai pendukung sistem dan portal db sebagai tempat penyimpanan basis data.



Gbr. 3 Diagram Komponen Sistem

C. Integration and Evaluation

Integration and evaluation adalah fase dimana dilakukan pembangunan prototipe Aplikasi Monitoring Kinerja Surveyor berdasar pada kebutuhan fungsional aplikasi. Aplikasi dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*) framework CodeIgniter, framework CSS (*Cascading Style Sheet*) Bootstrap untuk menghasilkan tampilan yang responsif [10] dan MySQL sebagai manajemen basis data. Adapun rancangan basis data terlihat pada Gambar 4.



Gbr. 4 Implementasi Basis Data

Pada sistem ini, terdapat 10 tabel yang saling berelasi. Tabel utama pada basis data ini adalah tb_usaha dimana ini merupakan data produk kredit yang di inputkan oleh surveyor.

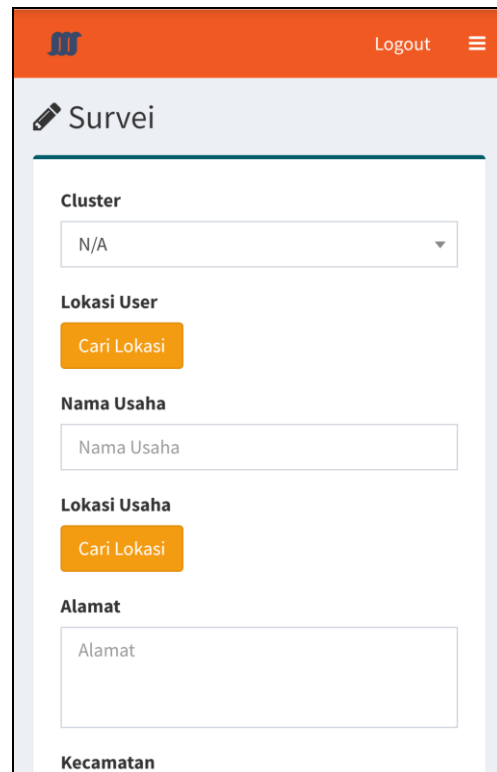
III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Aplikasi Monitoring Kinerja Surveyor Produk Kredit Bank XYZ yang dihasilkan memiliki beberapa aktor yaitu surveyor, supervisor pusat dan supervisor cabang, serta administrator.

A. Surveyor

Surveyor adalah tenaga penjual produk kredit. Salah satu tugas surveyor adalah mencari calon nasabah produk kredit atau biasa disebut survei. Sebagai hasil dari kegiatan survei, surveyor harus melaporkan data

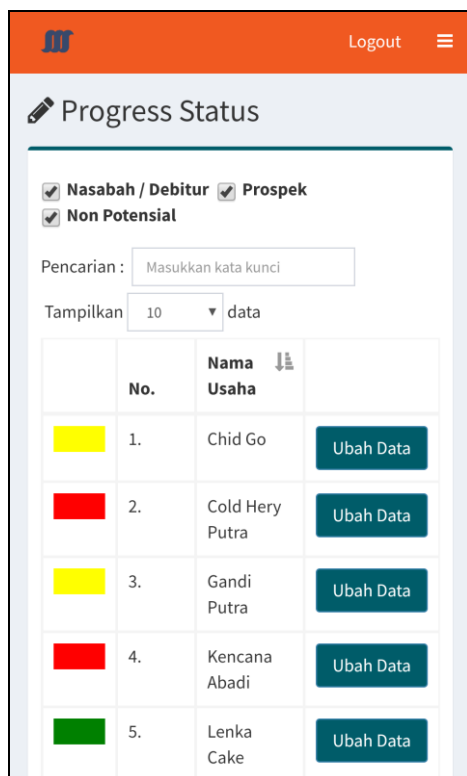
calon nasabah yang telah didatangi seperti alamat calon nasabah, nama calon nasabah, nomor telepon, dsb. Pada aplikasi ini, terdapat modul Surveyor yang mengakomodir tugas dari surveyor. Modul Surveyor memiliki 3 menu yaitu Survei seperti terlihat pada Gambar 5, Progress Status seperti terlihat pada Gambar 6, dan Pemetaan Nasabah seperti terlihat pada Gambar 7.



Gbr. 5 Tampilan Menu Survei

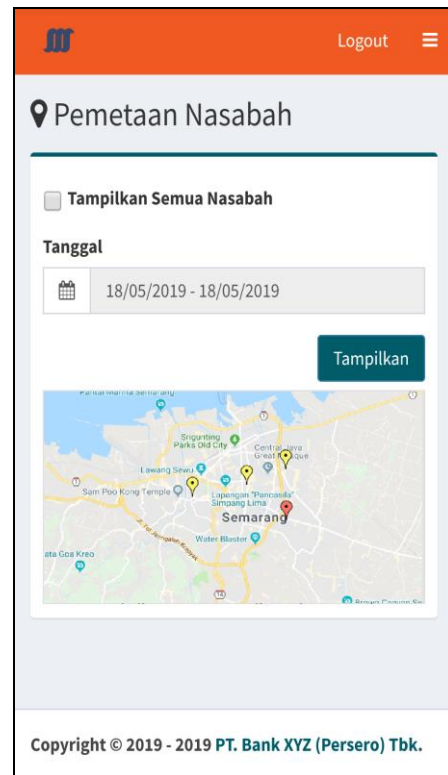
Gambar. 5 adalah tampilan menu Survei dimana surveyor harus memasukkan cluster dari area nasabah, lokasi surveyor, nama usaha dari nasabah, no hp, foto usaha, lokasi usaha nasabah, alamat dari nasabah, status nasabah, hasil ots yaitu hasil survey nasabah. Pada halaman ini juga terdapat atribut lain seperti: key person yaitu orang yang bertanggung jawab terhadap

usaha tersebut, Menu ini adalah awal alternatif solusi aplikasi untuk mengakomodir kebutuhan bank untuk meningkatkan kualitas pengawasan terhadap aktivitas surveyor di lapangan. Hal ini dilakukan dengan memberlakukan pengisian wajib lokasi *real time* surveyor dan data nasabah dengan memanfaatkan teknologi *Location Based Service*. Dengan adanya fitur waktu *real time*, saat melakukan penginputan data surveyor wajib mengaktifkan Global Positioning System dan sistem akan mengambil lokasi surveyor saat ini. Selanjutnya pada gambar 6 merupakan menu untuk surveyor mengubah data nasabah.



Gbr. 6 Tampilan Menu Progress Status

Gambar 6 adalah tampilan menu Progress Status, dimana surveyor dapat melakukan perubahan data status nasabah yang mungkin saja terjadi ketika surveyor menindak lanjuti calon nasabah. Terdapat tiga status bagi nasabah yaitu: 1) Non Potensial, adalah status untuk nasabah yang tidak memenuhi standart untuk ditindak lanjuti; 2) Prospek, adalah status untuk nasabah yang memenuhi standart untuk ditindak lanjuti selanjutnya; 3) Nasabah/Debitur, adalah status untuk nasabah yang menjadi debitur di Bank XYZ. Jika surveyor melakukan pengubahan data pada data nasabah, supervisor baik pusat maupun di cabang akan menerima notifikasi bahwa terdapat pengubahan data baru. Menu ini biasanya digunakan surveyor saat terdapat nasabah yang tadinya non-potential menjadi prospek atau prospek menjadi debitur.

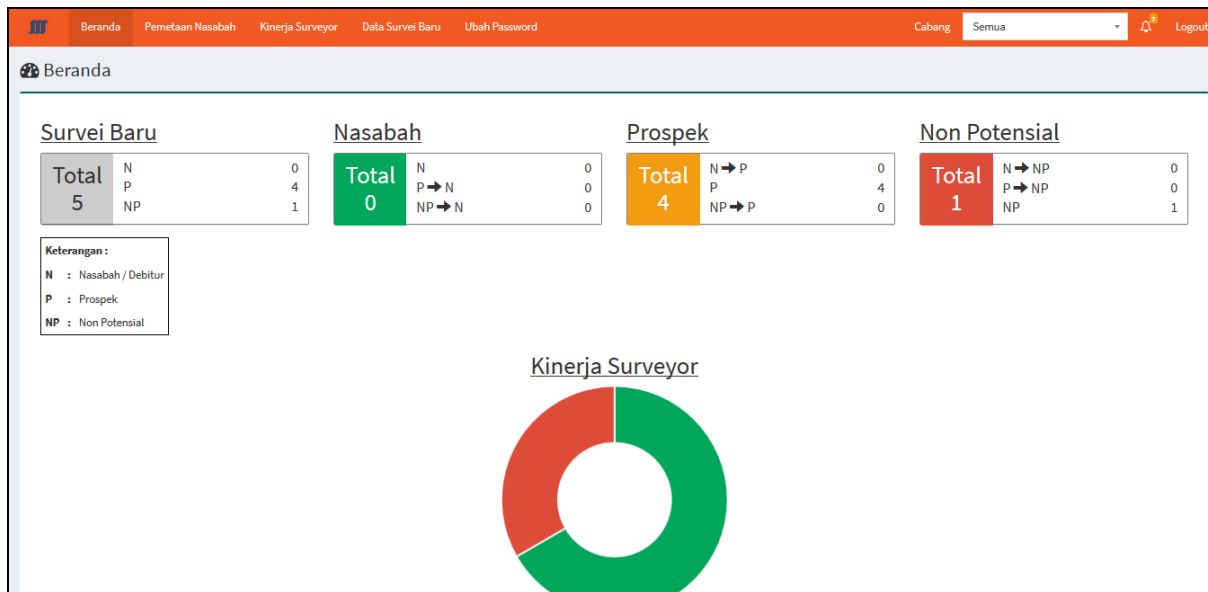


Gbr. 7 Tampilan Menu Pemetaan Nasabah

Gambar 7 adalah tampilan menu Pemetaan Nasabah yang menampilkan lokasi nasabah berdasarkan tanggal dilakukannya visitasi oleh Surveyor ke nasabah. Warna ikon penanda lokasi menunjukkan status nasabah. Dengan menu ini, supervisor bisa melihat persebaran nasabah baik yang non-potensial, prospek ataupun debitur. Pemetaan ini menggunakan teknologi google map API, untuk menampilkan penyebaran nasabah.

B. Supervisor

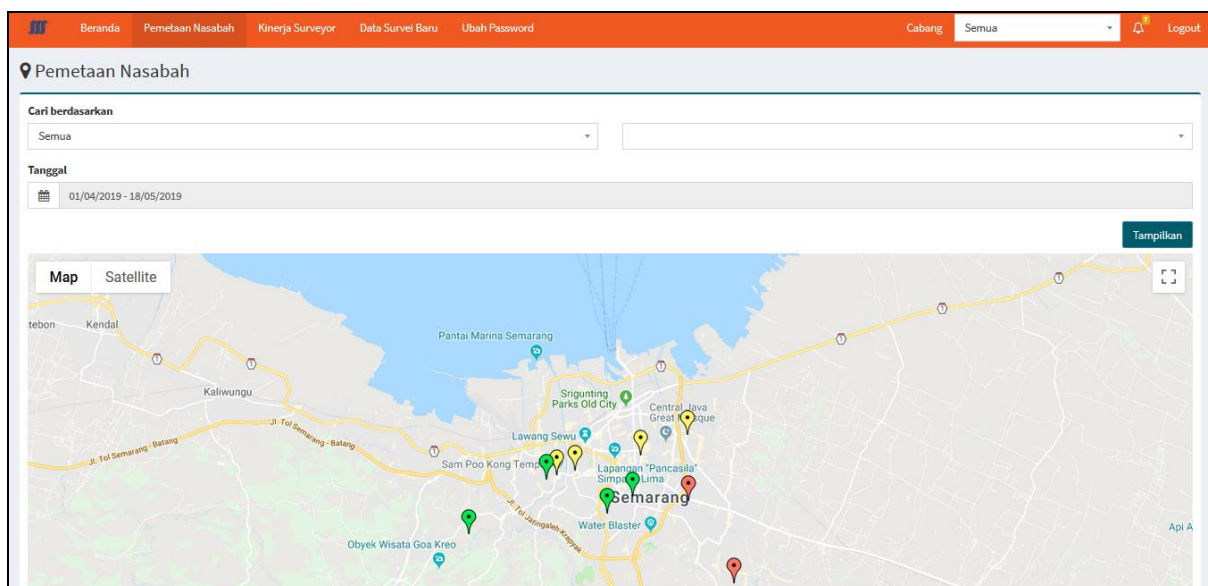
Pada aplikasi ini, terdapat 2 jenis aktor supervisor yaitu supervisor cabang yang dapat melihat data pemetaan nasabah, kinerja surveyor, dan data survei baru pada cabang dimana supervisor tersebut menyupervisi. Sedangkan supervisor pusat dapat melakukan sama seperti aktivitas yang dilakukan supervisor cabang dengan cakupan semua cabang Bank XYZ. Menu utama pada user supervisor merupakan halaman dashboard dan monitoring surveyor. Halaman dashboard digunakan untuk melihat statistik data nasabah dan supervisor akan menerima notifikasi jika terdapat survei baru sehingga supervisor mengetahui secara real time jika terdapat nasabah baru atau penjualan harian surveyor sekaligus monitoring hasil kinerja tiap surveyor. Gambar 8 dan 9 adalah contoh menu yang ada di modul Supervisor.



Gbr 8. Tampilan Dashboard Supervisor Pusat

Gambar 8 adalah tampilan dashboard Supervisor Pusat, dimana ditampilkan ringkasan jumlah dari hasil kinerja surveyor dalam 1 hari yang terdiri dari jumlah survei baru yang dilakukan pada hari tersebut beserta status nasabah. Selain itu ringkasan setiap perubahan status nasabah juga ditampilkan dalam dashboard. supervisor juga dapat melihat jumlah surveyor yang telah mendatangi nasabah maupun yang belum mendatangi nasabah sehingga dapat memantau kinerja surveyor. Dengan pemantauan yang dilakukan

diharapkan dapat memastikan surveyor untuk tetap bergerak di arah yang tepat sesuai rencana perusahaan. Ringkasan informasi yang ditampilkan dengan tautan ke data nasabah maupun kinerja surveyor yang lebih detail adalah peran aplikasi untuk menjamin tersedianya akses data nasabah serta kinerja surveyor dengan cepat, *real time*, dan sederhana. Supervisor pusat juga dapat memantau hasil ots ataupun nasabah baru tiap cabang.



Gbr 9. Tampilan Menu Pemetaan Nasabah pada Modul Supervisor Pusat

Gambar 9 adalah tampilan menu Pemetaan Nasabah dengan cakupan yang lebih luas daripada Pemetaan Nasabah di modul Surveyor. Pada menu Pemetaan Nasabah ini supervisor dapat melihat

pemetaan nasabah semua cabang Bank XYZ di Kota Semarang dan sekitarnya dengan memberikan informasi terkait status nasabah, lokasi nasabah, dan tanggal dilakukan visitasi oleh surveyor. Menu

Pemetaan Nasabah mempermudah supervisor dalam melihat penyebaran nasabah. Hal ini didukung dengan adanya kriteria penyaringan untuk menampilkan nasabah seperti tanggal visitasi, status nasabah.

Setelah aplikasi berhasil dibangun, dilakukanlah beberapa pengujian terhadap aplikasi yaitu: 1) *Black Box Testing* Pengujian perangkat lunak dari segi spesifikasi fungsional [11][12]; 2) Pengujian *System*

Usability Scale (SUS) untuk menguji kegunaan sistem; 3) *User Acceptance Test* (UAT) untuk melihat persepsi penerimaan pengguna terhadap aplikasi yang telah dibangun. Adapun hasil *Black Box Testing* terlihat pada Tabel I, hasil pengujian *System Usability Scale* terlihat pada Tabel II, dan hasil *User Acceptance Test* terlihat pada Tabel III.

TABEL I
BLACK BOX TESTING

Fungsi	Kondisi	Output yang diharapkan	Output yang dihasilkan	Status pengujian
Login	Username dan pasword benar	Login sukses	Login sukses	Valid
	Username atau password salah	Login gagal	Login gagal	Valid
Menambah Survei Surveyor	Mengisi semua form	Menambah survei berhasil	Menambah survei berhasil	Valid
	Tidak memasukkan lokasi <i>real time</i> Surveyor	Submit survei gagal	Submit survei gagal	Valid
Menampilkan pemetaan nasabah	Membuka halaman pemetaan nasabah	Sukses tampilkan pemetaan nasabah	Sukses tampilkan pemetaan nasabah	Valid
Mengubah progress status	Ubah data status nasabah	Status nasabah berubah	Status nasabah berubah	Valid
Menampilkan ringkasan data di dashboard	Membuka halaman dashboard	Sukses tampilkan ringkasan data nasabah dan kinerja Surveyor	Sukses tampilkan ringkasan data nasabah dan kinerja Surveyor	Valid
Menampilkan detail kinerja Surveyor	Membuka halaman Kinerja Surveyor	Sukses tampilkan detail kinerja Surveyor	Sukses tampilkan detail kinerja Surveyor	Valid
Menampilkan data hasil survei baru	Membuka Data Survei Baru	Sukses tampilkan daftar nasabah hasil survei baru	Sukses tampilkan daftar nasabah hasil survei baru	Valid

TABEL II
SYSTEM USABILITY SCALE

No	Pernyataan	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
1	Saya pikir saya akan sering menggunakan aplikasi ini	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	Saya merasa aplikasi ini terlalu rumit padahal dapat dibuat lebih sederhana	2	3	1	1	2	1	1	2	1	2
3	Saya rasa aplikasi ini mudah untuk digunakan	3	3	4	5	4	5	5	4	5	4
4	Saya pikir saya membutuhkan bantuan dari orang teknis untuk dapat menggunakan aplikasi ini	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1
5	Saya menemukan bahwa terdapat berbagai macam fitur yang terintegrasi dengan baik dalam aplikasi	5	4	4	4	3	4	4	3	3	4
6	Saya rasa banyak hal yang tidak konsisten terdapat pada aplikasi ini	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1
7	Saya rasa mayoritas pengguna akan dapat mempelajari aplikasi ini dengan cepat	3	3	3	4	3	3	3	3	5	3
8	Saya menemukan bahwa aplikasi ini sangat tidak praktis ketika ketika digunakan	3	2	1	2	2	3	2	3	1	2
9	Saya sangat yakin saya dapat menggunakan aplikasi ini	4	3	5	5	4	4	4	4	5	4
10	Saya harus belajar banyak terlebih dahulu sebelum saya dapat menggunakan aplikasi ini	2	3	1	1	2	1	1	3	1	2
	Hasil hitung pernyataan ganjil	15	13	16	18	14	16	16	14	18	15
	Hasil hitung pernyataan genap	15	13	20	19	16	17	19	13	20	17
	Skor SUS	75	65	90	92.5	75	82.5	87.5	67.5	95	80
	Rata-rata skor SUS	81									

TABEL III
USER ACCEPTANCE TEST

No	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS	Hasil Perhitungan Skala Likert
1	Notifikasi pada aplikasi membantu dalam memantau data survei baru yang dimasukkan Surveyor				22	8	85%
2	Aplikasi ini mempermudah dalam memantau kinerja Surveyor			3	24	3	80%
3	Informasi terkait data nasabah dan surveyor yang menanganinya telah tersaji dalam aplikasi dengan benar dan sesuai				23	7	85%
4	Komponen <i>Location Based Service</i> membantu memastikan lokasi <i>real time</i> Surveyor			1	27	2	81%
5	Pemetaan nasabah memudahkan Supervisor dalam melihat pengelompokan nasabah			2	28		79%

Tabel I adalah hasil dari *Black Box Testing* atau biasa disebut dengan pengujian berdasarkan masukan dan keluaran [13] yang memperlihatkan proses pengujian terhadap fungsi-fungsi yang ada pada aplikasi untuk memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan keluaran yang diharapkan. Adapun hasil pengujian terhadap Aplikasi Monitoring Kinerja Surveyor memperlihatkan bahwa setiap fungsi telah bekerja sesuai dengan yang diharapkan.

Tabel II adalah hasil *System Usability Scale* yang merupakan kuesioner standar yang banyak digunakan untuk penilaian persepsi terhadap kegunaan sistem [14]. Pengujian dilakukan oleh 10 pengguna terhadap aplikasi yang telah dibangun dengan mengisi kuesioner yang diberikan. Adapun skor hasil dari pengujian SUS adalah 81 yang berarti telah memenuhi aspek *usability* [15].

Tabel III merupakan hasil *User Acceptance Test* yang bertujuan untuk memastikan alternatif solusi yang diterapkan di aplikasi dapat menyelesaikan permasalahan pengguna [16] dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 30 supervisor dari 30 cabang Bank XYZ di Semarang yang kemudian dihitung dengan menggunakan skala *Likert* [17].

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan pengujian yang dilakukan, maka disimpulkan bahwa Aplikasi Monitoring Kinerja Surveyor yang dibangun berdasar tahapan model *System Engineering Life Cycle* dengan berfokus pada tahapan *Engineering Development* telah menghasilkan keluaran seperti yang diharapkan. Selain itu, Berdasarkan perspektif pengguna, aplikasi memiliki aspek *usability* yang baik dengan skor 81 dan serta alternatif solusi yang diberikan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada berdasar penggalan pada fase *Need Analysis* di tahapan *Concept Development* [6]. Dari hasil *User Acceptance Test*, terlihat bahwa pengguna menyatakan sangat setuju aplikasi monitoring kinerja tenaga penjual membantu dan memudahkan supervisor dalam memantau dan mengawasi kinerja surveyor. Selain itu, penerapan

Location Based Service membantu memastikan lokasi *real time* surveyor sehingga dapat

meningkatkan kualitas pengawasan supervisor terhadap aktivitas surveyor di lapangan.

REFERENSI

- [1] S. S. Kundu, Sales Management: An Overview. Study Material. Guru Jambheshwar University of science and Technology. Tersedia di www.ddegjust.ac.in/studymaterial/mba/mm-308.pdf.
- [2] M. Khan, Sales Management. Lecture Notes. Lovely Professional University, 2012. Tersedia di ebooks.lpude.in/management/bba/term_4/DMGT205_SALES_MANAGEMENT.pdf.
- [3] Rai Technology University. Sales Management. Lecture Notes. Tersedia di http://164.100.133.129:81/econtent/Uploads/Sales_Management.pdf
- [4] C. J. Noonan, Sales Management, Butterworth-Heinemann, Oxford:1998.
- [5] Akuntansi Bank: Teori dan Aplikasi dalam Rupiah, Kencana, Jakarta:2016.
- [6] D.H. Bangkalang, N. Setiyawati, Rekayasa Kebutuhan Aplikasi Monitoring Kinerja Tenaga Penjual Produk Kredit Bank XYZ Menggunakan Model System Engineering Life Cycle, Jurnal SITECH, Vol 2, No 1, hal. 71-78, Juni 2019. Tersedia di <https://jurnal.umk.ac.id/index.php/sitech/article/view/3362/1755>
- [7] A. Kossiakoff, W. N. Sweet, S.J. Seymour, dan S. M. Biemer, Systems Engineering Principles And Practice, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey:2011.
- [8] G. P. Geoda, A. Suprayogi, dan Hani'ah, Pembuatan Aplikasi Sistem Informasi Geografis Kampus Universitas Diponegoro Berbasis Android. Jurnal Geodasi Undip, Vol IV No 3, hal.87-95. Tersedia di <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/geodesi/article/view/6799/6533>
- [9] K. Virrantaus, J. Markkula, dkk., "Developing GIS Supported Location Based Services," IEEE Comput. Soc 2nd International Conference on Web Information Systems Engineering, hal 66-75, Desember 2001.
- [10] M. Q. Shah, "Responsive Web Development Using The Twitter Bootstrap Framework," Bachelor's Thesis Turku University of Applied Sciences, 2015.
- [11] W. N. Cholifah, Yulianingsih, dan S. M. Sagita, "Pengujian Black Box Testing Pada Aplikasi Action & Strategy Berbasis Android Dengan Teknologi Phonegap," Jurnal String, Vol. 3 No.2, hal. 206-210, Desember 2018.
- [12] M. S. Mustaqbal, R. F. Firdaus, H. Rahmadi, "Pengujian Aplikasi Menggunakan Black Box Testing Boundary Value Analysis (Studi Kasus: Aplikasi Prediksi Kelulusan SNMPTN)," Jurnal Ilmiah teknologi Informasi Terapan, Vol. 1 No. 3, hal. 31-36, Agustus 2015.
- [13] M. Kumar, S. K. Singh, dan R.K. Dwivedi, "A Comparative Study of Black Box Testing and White Box Testing Techniques," International Journal of Advance Research in

Computer Science and Management Studies, Vol. 3 No. 10, hal. 32-44, Oktober 2015.

- [14] J. R. Lewis, "The System Usability Scale: Past, Present, and Future," *International Journal of Human-Computer Interaction*. Taylor & Francis Group, LLC, 2018.
- [15] R. A. Grier, A. Bangor, P. Kortum, dan S. C. Peres, "The System Usability Scale: Beyond Standard Usability Testing," *Proceedings of The Human Factors and Ergonomics Society 57th Annual Meeting*, hal 187-191, 2013.
- [16] S. A. Sualim, N. M. Yassin, dan R. Mohamad, "Comparative Evaluation of Automated User Acceptance Testing Tool for Web Based Application," *International Journal of Software Engineering and Technology*, Vol. 2 No. 2, hal 1-6, 2016.
- [17] S. Syofian, T. Setyaningsih, N. Syamsiah, "Otomatisasi Metode Penelitian Skala Likert Berbasis Web," *Seminar Nasional Sains dan Teknologi*, November 2015.

Penerapan Zahir Accounting Dalam Transaksi Pembelian Barang PD. Mitrasarana Komputindo Pontianak

Latifah¹, Prianka Larasati²

Info Artikel

Diterima Juni 12, 2020
Revisi Juli 16, 2020
Terbit September 30, 2020

Keywords:

*Application of Accounting
Applications
Accounting Data Processing Zahir
Accounting Version 5.1
Computer Store Transactions*

ABSTRACT

Manually accounting processing has more risks compared using a computerized system. For example, in the simplest terms of journal entry, there is often a doubling, or twice the input with the same memorandum number in different transactions. This make an imbalance of ledgers and financial reports that are made later, this is what happens to PD. Mitrasarana Komputindo which still uses the manual system in preparing its financial statements. Most of the data recording is using Microsoft Excel, from customer and vendor data, account data, general journals till financial reports. This can have an impact on financial statements ineffective and requires a long time because all data is not directly related. The occurrence of errors can also result in inaccuracies in the financial statements produced and delays in finding the data needed. PD Mitrasarana Komputindo requires an accounting application can make it easy to process financial data and business decisions quickly and accurately. Then it can reduce errors that can occur in processing financial data and if we want to find the data it will be easier and faster than recording data in writing. Using Zahir Accounting 5.1 version be an alternative in processing existing data, and expected to reduce errors, both in the input and calculation process.

Identitas Penulis:

Latifah¹, Prianka Larasati²
Universitas Bina Sarana Informatika Program Studi Sistem Informasi Akuntansi Kampus Pontianak,
Jalan Abdurrahman Saleh No.18 A Pontianak,
Email: latifah.lat@bsi.ac.id¹, priankalarasati@gmail.com²

1. PENDAHULUAN

Akuntansi merupakan suatu proses mencatat, mengklasifikasi, meringkas, mengolah dan menyajikan data, transaksi serta kejadian yang berhubungan dengan keuangan sehingga dapat digunakan oleh orang yang menggunakannya dengan mudah dimengerti untuk pengambilan suatu keputusan serta tujuan lainnya [1].

Pengolahan akuntansi secara manual memiliki lebih banyak resiko dibandingkan dengan menggunakan sistem yang terkomputerisasi. Misal, dalam hal yang paling sederhana yaitu penginputan jurnal, seringkali terjadi penggandaan, atau dua kali input dengan nomor nota yang sama tapi transaksi yang berbeda. Hal ini dapat berakibat pada tidak *balance*-nya buku besar dan laporan keuangan yang dibuat nantinya, inilah yang terjadi pada PD. Mitrasarana Komputindo yang masih menggunakan sistem manual dalam membuat laporan keuangannya.

Berdasarkan pernyataan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa bidang akuntansi pun sangat membutuhkan sistem yang terkomputerisasi didukung dengan pengetahuan teknologi informasi, maka bidang akuntansi dan teknologi informasi telah menciptakan berbagai macam *software* akuntansi salah satunya adalah *Zahir Accounting*. Konsep pengolahan data akuntansi menggunakan *Zahir* dapat dikatakan mudah, praktis, biaya murah, efektif dan efisien serta akurat (*valid*) karena hanya melakukan penginputan terhadap menu yang telah tersedia. Pengolahannya tidak seperti manual yang memerlukan banyak waktu dan tahapan proses. Dalam akuntansi manual proses tahapan dimulai dengan pencatatan jurnal, penyusunan neraca saldo, pembuatan neraca lajur, penyusunan ayat penyesuaian, pembuatan laporan keuangan secara tahapan yang terpisah untuk laporan perhitungan rugi-laba, laporan perubahan modal dan neraca [4].

Zahir Accounting adalah salah satu peranti lunak akuntansi yang dikembangkan oleh putra bangsa Indonesia, hal ini merupakan salah satu penyebab *Zahir Accounting* menjadi perhatian para pengusaha di Indonesia. *Zahir Accounting* menjadi perhatian bagi para pengusaha yang memerlukan *software* akuntansi untuk menunjang pencatatan keuangan bisnisnya dengan mudah, cepat dan tepat [2].

PD. Mitrasarana Komputindo yang merupakan perusahaan dagang yang menjual berbagai macam komputer, laptop dan juga *smartphone* yang kegiatannya melakukan transaksi penjualan dan pembelian. Adanya kendala atau masalah yang dikarenakan penggunaan sistem yang masih manual antara lain seperti: banyaknya penggunaan kertas, kesulitan menyimpan arsip yang kadang sering hilang, membuat data excel

yang cukup rumit. Sehubungan dengan masalah dari kendala diatas, maka penulis mencoba mempelajari sistem akuntansi manual yang masih dipakai pada PD. Mitrasarana Komputindo hingga diterapkan ke aplikasi Zahir versi 5.1 ini.

Dengan semakin berkembangnya kemajuan teknologi informasi, banyak perusahaan tidak lagi melakukan pencatatan akuntansi secara manual, tetapi dilakukan dengan bantuan program komputer atau disebut dengan program aplikasi akuntansi. Dengan menggunakan program aplikasi akuntansi proses akuntansi dapat diringkas menjadi lebih singkat, karena beberapa proses pencatatan sudah secara otomatis dilakukan komputer (program) [3].

2. METODE

Di dalam penelitian ini, dibahas penerapan Zahir versi 5.1 pada transaksi PD. Mitrasarana Komputindo dengan membatasi penulisan pada transaksi-transaksi yang terjadi lalu mengaplikasikan ke dalam aplikasi Zahir *Accounting* 5.1 dari mulai membuat data perusahaan baru, pembuatan akun, pembuatan saldo awal, pengolahan transaksi seperti adanya pembelian dan penjualan barang secara kredit maupun tunai hingga menyajikan laporan keuangan. Pengolahan transaksi seperti adanya pembelian barang secara kredit maupun tunai.

Tools aplikasi yang digunakan adalah Zahir *Accounting* Versi 5.1, merupakan sebuah program akuntansi yang *fleksibel* berfasilitas lengkap dan berdaya guna tinggi, yang dirancang untuk sistem operasi *windows* 98 atau 2000 atau XP atau Vista. Aplikasi ini dibangun dengan konsep bahwa akuntansi keuangan mudah dan menggunakan aplikasi keuangan adalah sebuah pengalaman yang menyenangkan. Selain kemudahan dalam mencatat transaksi – transaksi dan pembuatan laporan keuangan tanpa hanya mempelajari teori akuntansi keuangan Zahir *Accounting* Versi 5.1.

3. HASIL

Untuk mengatasi permasalahan yang sering terjadi pada penjualan secara tunai PD. Mitrasarana Komputindo adalah sebagai berikut:

1. Dibuat sebuah sistem yang terkomputerisasi karena dengan aplikasi akuntansi Zahir tersebut dapat menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien. Dengan demikian dapat mengurangi kesalahan-kesalahan yang terdapat dalam sistem seperti kesalahan dalam penginputan, perhitungan dan penyimpanan berbagai data yang penting.
2. Membuat *database* agar semua data penjualan dapat tersimpan dengan baik, yang memudahkan dalam pengecekan data, dapat menampung lebih banyak data dan informasi, serta proses pemasukan dan penyimpanan data dapat diakses dengan cepat dan mudah.

a. Saldo Awal Akun

Langkah-langkah mengisi saldo awal di neraca saldo adalah sebagai berikut:

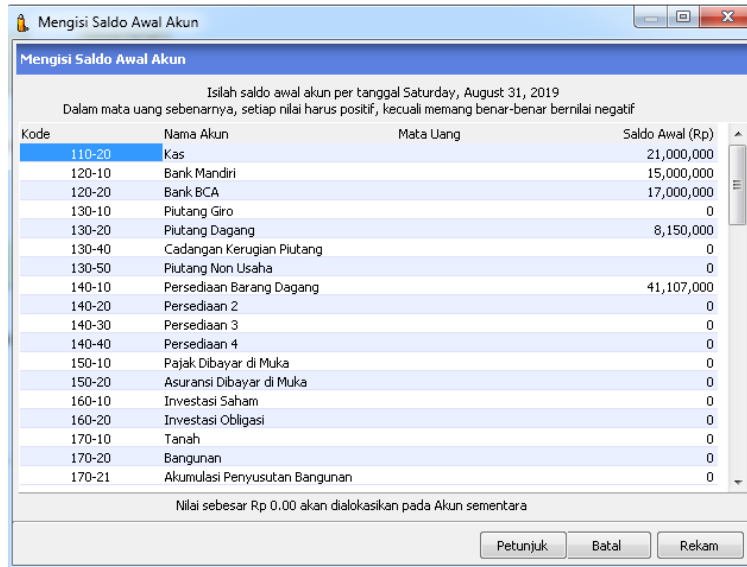
- 1) Pada *toolbar* Zahir *Accounting*, klik Setting pilih saldo awal – lalu pilih Saldo Awal Akun



Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

Gambar 1. Tampilan Setting Saldo Awal Akun

2) Isi saldo awal akun jika sudah selesai kemudian klik tombol Rekam



Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

Gambar 2 Tampilan Saldo Awal Akun

Untuk membuka laporan dari transaksi yang telah dibuat bisa menggunakan langkah-langkah seperti ini: Buka modul laporan – pilih laporan keuangan, maka otomatis transaksi yang sudah di input akan kelihatan pada laporan keuangan yang dipilih pada PD. Mitrasarana komputindo di dapat output laporan keuangan seperti dibawah ini , meliputi : jurnal kas masuk, jurnal kas keluar, buku besar, neraca saldo dan laporan laba rugi.

12:41 30 June, 2020

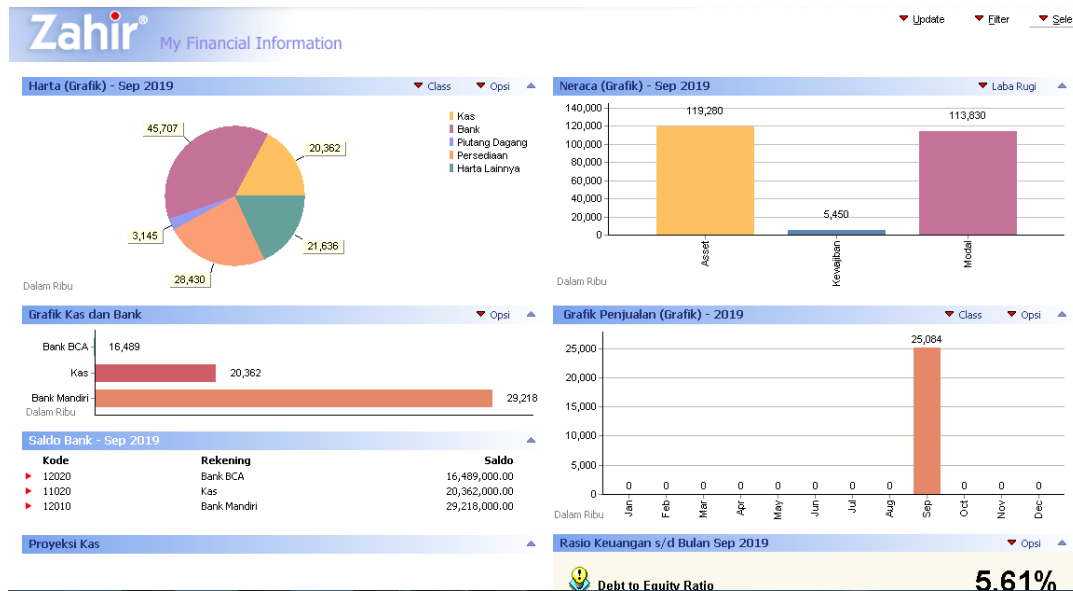
PD. Mitrasarana Komputindo
Laba Rugi
September 2019

		Saldo
		IDR
Pendapatan		
Pendapatan Usaha		
410-10	Penjualan	25,084,000.00
Total Pendapatan Usaha		<u>25,084,000.00</u>
Total Pendapatan		<u>25,084,000.00</u>
Biaya atas Pendapatan		
Biaya Lain		
520-10	Biaya keamanan	100,000.00
520-20	Biaya kebersihan	50,000.00
Total Biaya Lain		<u>150,000.00</u>
Total Biaya atas Pendapatan		<u>150,000.00</u>
Laba/Rugi Kotor		<u>24,934,000.00</u>
Pengeluaran Operasional		
Biaya Operasional		
610-10	Upah / Gaji	7,300,000.00
610-30	Listrik & PDAM	852,000.00
610-50	Biaya lain-lain	144,000.00
Total Biaya Operasional		<u>8,296,000.00</u>
Total Pengeluaran Operasional		<u>8,296,000.00</u>
Laba/Rugi Operasi		<u>16,638,000.00</u>
Pengeluaran Lain		
Total Pengeluaran Lain		<u>0.00</u>
Laba/Rugi Bersih		<u>16,638,000.00</u>

Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

Gambar 3. Output Neraca standar

Analisis laporan keuangan adalah suatu proses penelitian laporan keuangan beserta unsur-unsurnya yang bertujuan untuk mengevaluasi hasil-hasil yang telah dicapai oleh perusahaan. Untuk menampilkan analisis laporan keuangan pada aplikasi Zahir dengan cara klik modul 'Laporan', kemudian pilih Analisa Bisnis. Kemudian akan muncul berbagai grafik seperti gambar di bawah.



Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

Gambar 4. Analisis Laporan Keuangan

Tabel 1. Analisa Keuangan Pada Zahir

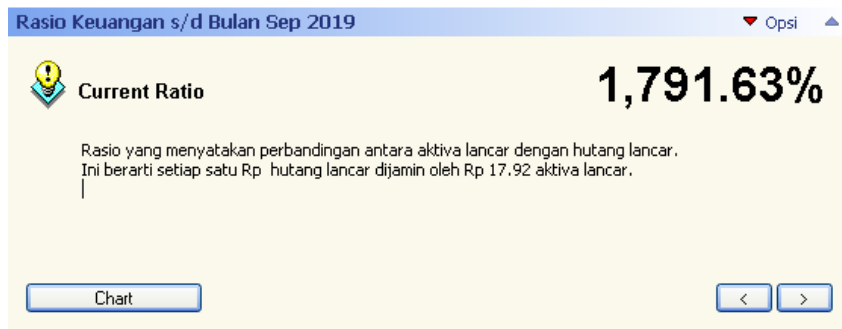
1. Rasio Liquiditas
<i>Current Ratio : 1,791.63%</i>
<i>Cash Ratio : 1,212.28%</i>
<i>Acid Test Ratio : 1,269.98%</i>
<i>Working Capital to Total Asset : 77.29%</i>
<i>Perputaran Piutang : 15.95 x</i>
2. Rasio Solvabilitas / Leverage
<i>Total Debt to Equity Ratio : 5.61%</i>
<i>Total Debt to Total Capitas Asset Ratio : 4.57%</i>
<i>Long Term Debt to Equity Ratio : 0.00%</i>
<i>Long Term Debt to Total Asset Ratio : 0.00%</i>
3. Rasio Profitabilitas
<i>Return On Equity : 17.12%</i>
<i>Gross Margin : 99.40%</i>
<i>Net Margin : 66.33%</i>
<i>Operating Ratio : 33.67%</i>

Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

3.1. Rasio Liquiditas

1. Current Ratio

Merupakan perbandingan antara aktiva lancar dengan hutang lancar Ini berarti setiap satu Rp hutang lancar dijamin oleh Rp 17,92 aktiva lancar. Rumus: Aktiva Lancar / Hutang Lancar x 100% adalah $97.644.000 / 5.450.000 \times 100\% = 1,791.63\%$.

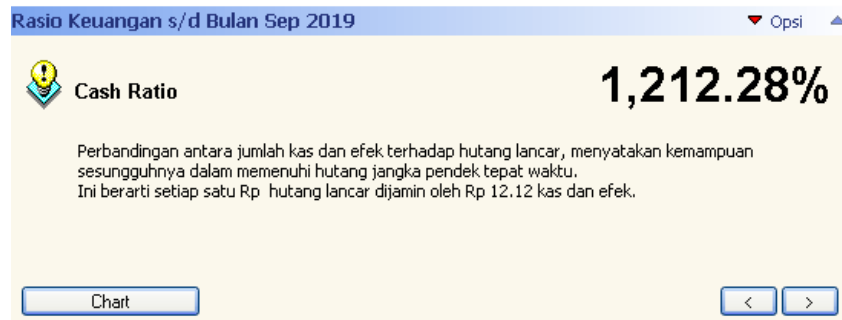


Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

Gambar 5. Current Ratio

2. *Cash Ratio*

Perbandingan antara jumlah kas dan efek terhadap hutang lancar, menyatakan kemampuan sesungguhnya dalam memenuhi hutang jangka pendek tepat waktu. Ini berarti setiap satu Rp hutang lancar dijamin oleh Rp 12.12 kas dan efek. Rumus: $\text{Kas} + \text{Efek} / \text{Hutang Lancar} \times 100\%$ adalah $20.362.000 + 45.707.000 / 5.450.000 \times 100\% = 1,212.28\%$.

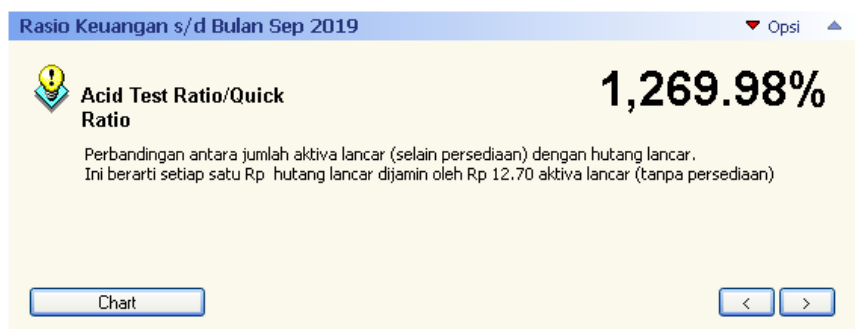


Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

Gambar 6. Cash Ratio

3. *Acid Test Ration*

Merupakan perbandingan antara jumlah kas, efek, dan piutang terhadap hutang lancar. Rumus : $\text{Kas} + \text{Efek} + \text{Piutang} / \text{Hutang Lancar} \times 100\%$ adalah $20.362.000 + 45.707.000 + 3.145.000 / 5.450.000 \times 100\% = 1,269.98\%$.

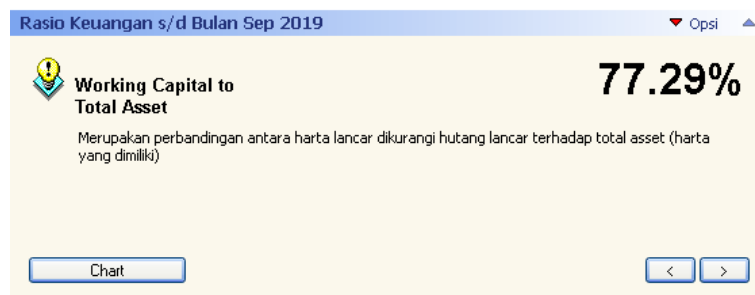


Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

Gambar 7. Acid Tes Ratio

4. *Working Capital to Total Asset*

Merupakan perbandingan antara harta lancar dikurangi hutang lancar terhadap total asset (harta yang dimiliki). Rumus : $\text{Aktiva Lancar} - \text{Hutang Lancar} / \text{Total Aktiva} \times 100\%$ adalah $97.644.000 - 5.450.000 / 119.280.000 \times 100\% = 77,29\%$.



Sumber : Aplikasi Akuntansi Zahir

Gambar 8. Working Capital to Total Assets

4. KESIMPULAN

PD. Mitrasarana Komputindo adalah sebuah perusahaan yang bergerak dibidang dagang diantaranya: peralatan komputer, serta smartphone. Namun dalam proses penginputan transaksi hingga pembuatan laporan PD. Mitrasarana Komputindo masih menggunakan sistem manual dan belum terkomputerisasi. Berdasarkan tinjauan bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Penggunaan Zahir Accounting 5.1 dapat menjadi alternatif pemecahan masalah dalam pengolahan data yang ada, dan diharapkan dapat mengurangi kesalahan-kesalahan, baik kesalahan dalam proses penginputan maupun kesalahan dalam proses perhitungan yang dilakukan oleh PD. Mitrasarana Komputindo. Dengan penerapan Zahir Accounting 5.1 dapat mempercepat proses pembuatan laporan serta memudahkan dalam pencarian data, dan untuk menyimpan data pun lebih aman.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada Mitrasarana Komputindo Pontianak yang telah bersedia memberikan data dan menerima pengajuan riset untuk aplikasi Zahir. Terima kasih pula kepada jajaran civitas akademika Universitas Bina Sarana Informatika serta redaksi Justian dalam penerbitan artikel ini.

REFERENSI

- [1] Desmahary, Y., & Kuswara, H. (2016). Aplikasi Akuntansi Zahir Accounting Untuk Pengolahan Data Keuangan Pada PD. Nugraha Jakarta. *Jurnal Online Insan Akuntan*.
- [2] Ida, F., Aryanto, A., & Sunandar, S. (2018). ZAHIR ACCOUNTING. In DIKEMAS (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat). <https://doi.org/10.32486/jd.v2i2.283>
- [3] Mulyaningsih, T., Faizah, S., & Solecha, K. (2018). Pengolahan Data Akuntansi Perusahaan Dagang Menggunakan Zahir Accounting Versi 5.1. In INFORMATION MANAGEMENT FOR EDUCATORS AND PROFESSIONALS. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v5i2.537>
- [4] Zaenuri, M. (2013). Penerapan Aplikasi Software Myob Pada Perusahaan Dagang (Toko Angkasa Komputer). In Infokam, Yogyakarta.



Devi Syukri Azhari¹

PENTINGNYA ADMINISTRASI KAMPUS UNTUK KEMAJUAN PENDIDIKAN DI UPI YPTK PADANG

Abstrak

Kampus merupakan instansi pendidikan yang terintegrasi antara komponen yang satu dengan yang lain. Salah satu komponen pendukung yang penting dalam instansi pendidikan, dalam hal ini Kampus adalah tenaga administrasi. Peran dari tenaga administrasi Kampus sangatlah penting dalam mendukung kesuksesan dan kelancaran tata administrasi Kampus. Di dalam menangani tata administrasi Kampus dibutuhkan suatu keahlian dan kemampuan yang cukup dalam bidang administrasi. Oleh karena itu sumberdaya manusia dalam hal ini tenaga administrasi menjadi komponen yang penting dalam suatu Kampus. administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.

Kata Kunci: Administrasi, Kampus, Pendidikan.

Abstract

Campus is an educational institution that is integrated between one component and another. One of the important supporting components in educational institutions, in this case the campus, is the administrative staff. The role of the Campus administration staff is very important in supporting the success and smoothness of Campus administration. In handling the campus administration system, a sufficient skill and ability is needed in the field of administration. This article with the subject of education administration aims at all activities supporting the achievement of educational goals. With the administration used in the world of education, efforts can be made to achieve educational goals. The method used in writing this article is a method of studying literature, where before making articles, we need good sources from books, as well as other materials related to the science of education administration, after collecting material we need to read and understand in order to create a new definition that the author develops.

Keywords: Administration, Campus, Education

PENDAHULUAN

Peran dari tenaga dalam hal ini sumber daya manusia di dalam memperlancar tata administrasi Kampus sangatlah penting, serta tidak bisa dipisahkan antara komponen yang satu dengan yang lain. Di samping itu, dibutuhkan suatu keahlian juga keterampilan di dalam menangani urusan tata administrasi kampus tersebut. Maka dari itu sangat diperlukan tenaga tata administrasi yang terampil, handal, serta paham akan job diskripsinya.

Masih kurang dan rendahnya kompetensi yang dimiliki tenaga tata administrasi kampus menjadi sebuah fenomena yang perlu dituntaskan dengan segera. Karena peran dari tenaga administrasi di dalam sebuah Kampus diibaratkan sebagai sebuah nyawa yang bergantung pada

¹⁾ Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, UPI YPTK

Alamat email syukri.devi87@gmail.com

bentuk fisiknya. Untuk itu penulis akan mengkaji tentang Pentingnya Administrasi Kampus dan Administrasi Kelas untuk kemajuan pendidikan di UPI YPTK Padang.

METODE

Artikel ilmiah hendaknya disusun dengan metode dan langkah-langkah yang sistematis untuk memudahkan melakukan penelitian. Pada artikel ini, peneliti menggunakan metode studi literatur dengan cara mengumpulkan literatur bahan-bahan materi yang bersumber dari buku, jurnal, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan ilmu tentang Administrasi Pendidikan yang bertujuan untuk mendapatkan berbagai teori yang relevan terhadap permasalahan yang diteliti yang digunakan sebagai rujukan dalam pembahasan hasil penelitian. Dan peneliti juga menggunakan metode analitik yaitu dengan cara menganalisa sumber bahan materi yang didapat dengan mengumpulkan literatur yang telah didapat sebelumnya. Dengan demikian dapat membantu peneliti untuk menyusun dan menganalisis bahan materi sehingga artikel konsep administrasi pendidikan dapat disusun dan diselesaikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengertian Administrasi

Untuk Memahami Pengertian Administrasi Secara Lengkap, Berikut Ini Adalah Pendapat Para Ahli Yang Mengemukakan Pengertian Administrasi.

1. Sondang P. Siagian mengatakan administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
2. The Liang Gie mengatakan bahwa administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilaksanakan oleh sekelompok orang dalam bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu.
3. Soehari Trisna, dalam *Segi-segi Administrasi Kampus* mengatakan administrasi adalah keseluruhan proses penyelenggaraan dalam usaha kerja sama dua orang atau lebih dengan secara rasional untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efisien.
4. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan RI, dalam *Pedoman Pelaksanaan Kurikulum*.

Dikatakan bahwa administrasi adalah usaha bersama untuk mendayagunakan semua sumber (personil maupun material) secara efektif dan efisien guna untuk menunjang tercapainya tujuan pendidikan.

Dari beberapa pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat dipahami bahwa administrasi adalah semua kegiatan yang dilakukan secara bersama-sama untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Kegiatan administrasi itu dilaksanakan dalam setiap kelompok kerjasama sejumlah manusia dalam berbagai bidang kehidupan termasuk di dalamnya bidang pendidikan, oleh karena itu, administrasi pendidikan adalah merupakan aplikasi ilmu administrasi dalam kegiatan pembinaan, pengembangan dan pengendalian usaha-usaha pendidikan yang diselenggarakan dalam bentuk kerjasama sejumlah orang dengan menggunakan segala sarana dan prasarana yang tersedia baik moral maupun material dan spiritual agar tercapainya tujuan pendidikan secara efektif dan efisien.

Kegiatan administrasi juga merupakan usaha pengendalian rangkaian kegiatan kependidikan yang terarah pada pencapaian tujuan pendidikan yang hendak dicapai oleh kelompok kerjasama yang menyelenggarakan usaha kependidikan.

Dengan demikian administrasi pendidikan bukanlah kegiatan kependidikan, akan tetapi adalah kegiatan pengendalian rangkaian kegiatan kependidikan agar berlangsung secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

1. Pengertian Administrasi Kampus

Istilah manajemen kampus sering disandingkan dengan istilah administrasi kampus. Gaffar, mengemukakan bahwa manajemen pendidikan mengandung arti sebagai suatu proses kerja sama yang sistematis, sistematis, dan komprehensif dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Manajemen pendidikan juga dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang

berkenan dengan pengelolaan proses pendidikan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, baik tujuan jangka pendek, menengah, maupun tujuan jangka panjang.

Tanpa administrasi tidak mungkin tujuan pendidikan dapat diwujudkan secara optimal, efektif dan efisien. Dalam kerangka inilah tumbuh kesadaran akan pentingnya manajemen berbasis Kampus, yang memberikan kewenangan penuh kepada Kampus dan Dosen dalam mengatur pendidikan dan pengajaran, merencanakan, mengorganisasi, mengawasi, mempertanggungjawabkan, mengatur, serta memimpin sumber-sumber daya insani serta barang-barang untuk membantu pelaksanaan pembelajaran yang sesuai dengan tujuan Kampus.

Hasil penelitian Balitbang Dikbud menunjukkan bahwa manajemen kampus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan. Dalam manajemen pendidikan dikenal dua mekanisme pengaturan yaitu sistem sentralisasi dan desentralisasi. Sebagaimana dijelaskan dalam penjelasan UUSPN 1989 bahwa pendidikan nasional diatur secara terpusat (sentralisasi), namun penyelenggaraan satuan dan kegiatan pendidikan dilaksanakan secara tidak terpusat (desentralisasi).

Sedikitnya empat hal yang harus dipersiapkan agar pelaksanaan desentralisasi berhasil, yaitu (1) peraturan perundang-undangan yang mengatur desentralisasi pendidikan dari tingkat daerah, provinsi sampai tingkat kelembagaan; (2) pembinaan kemampuan daerah; (3) pembentukan perencanaan unit yang bertanggung jawab untuk menyusun perencanaan unit yang bertanggung jawab untuk menyusun perencanaan pendidikan, dan (4) perangkat sosial, berupa kesiapan masyarakat setempat untuk menerima dan membantu menciptakan iklim yang kondusif bagi pelaksanaan desentralisasi tersebut.

1. Tujuan Administrasi Kampus

Administrasi yang ditandai dengan otonomi kampus dan melibatkan masyarakat merupakan respon pemerintah terhadap gejala-gejala yang muncul di masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, mutu dan pemerataan pendidikan, melalui partisipasi orang tua terhadap kampus, fleksibilitas pengelolaan kampus dan kelas, peningkatan profesionalisme Dosen dan kepala Kampus.

2. Manfaat Administrasi Kampus

Memberikan keleluasaan dalam mengelola sumber daya dan dalam menyertakan masyarakat untuk berpartisipasi, mendorong profesionalisme kepala kampus, dalam peranannya sebagai manajer maupun pemimpin kampus. Penyusunan kurikulum oleh kampus mendorong Dosen untuk berinovasi, dengan melakukan eksperimentasi-eksperimentasi di lingkungan kampusnya. administrasi kampus mendorong profesionalisme Dosen dan kepala kampus dan memberikan rasa tanggung jawab kampus terhadap kebutuhan setempat meningkat dan menjamin layanan pendidikan sesuai dengan tuntutan peserta didik dan masyarakat kampus. Prestasi peserta didik dapat dimaksimalkan melalui peningkatan partisipasi orang tua, misalnya orang tua dapat mengawasi langsung proses belajar anaknya.

3. Ruang Lingkup Administrasi Kampus

Administrasi kampus memberikan kewenangan penuh kepada pihak Kampus untuk merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi komponen-komponen pendidikan kampus yang bersangkutan.

Komponen-komponen tersebut meliputi:

a. Administrasi kemahasiswaan

1. Penerimaan Mahamahasiswa Baru
2. Program Bimbingan dan Penyuluhan;
3. Pengelompokan Belajar Mahamahasiswa
4. Kehadiran mahamahasiswa;
5. Mutasi mahamahasiswa;
6. Papan Statistik mahamahasiswa;
7. Buku Induk mahamahasiswa

b. Administrasi kurikulum

1. Modifikasi kurikulum nasional sesuai dengan kemampuan awal dan karakteristik mahasiswa
2. Menjabarkan kalender pendidikan;
3. Menyusun jadwal pelajaran dan pembagian tugas mengajar;
4. Mengatur pelaksanaan penyusunan program pengajaran per-semester dan persiapan pelajaran;
5. Mengatur pelaksanaan penyusunan program kurikuler dan ekstrakurikuler;
6. Mengatur pelaksanaan penilaian;
7. Mengatur pelaksanaan kenaikan kelas;
8. Membuat laporan kemajuan belajar mahasiswa;
9. Mengatur usaha perbaikan dan pengayaan

c. Administrasi pendidik dan tenaga kependidikan

1. Inventarisasi pegawai;
2. Pengusulan formasi pegawai;
3. Pengusulan pengangkatan, kenaikan tingkat, kenaikan berkala, dan mutasi;
4. Mengatur usaha kesejahteraan;
5. Mengatur pembagian tugas.

d. Administrasi sarana-prasarana

Manajemen sarana-prasarana Kampus bertugas merencanakan, mengorganisasikan, mengarahkan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan mengevaluasi kebutuhan dan penggunaan sarana-prasarana agar dapat memberikan sumbangan secara optimal pada kegiatan belajar mengajar.

e. Administrasi keuangan (Bendahara),

1. Otorisator adalah pejabat yang diberi wewenang untuk mengambil tindakan yang mengakibatkan penerimaan dan pengeluaran anggaran
2. Ordonator adalah pejabat yang berwenang melakukan pengujian dan memerintahkan pembayaran atas segala tindakan yang dilakukan berdasarkan otorisasi yang telah ditetapkan.
3. Bendaharawan adalah pejabat yang berwenang melakukan penerimaan, penyimpanan, dan pengeluaran uang serta diwajibkan membuat perhitungan dan pertanggungjawaban.

f. Administrasi Humas (hubungan masyarakat)

Untuk menarik simpati masyarakat agar mereka bersedia berpartisipasi memajukan Kampus, perlu dilakukan berbagai hal, antara lain dengan cara memberitahukan masyarakat mengenai program-program Kampus, baik program yang telah dilaksanakan, yang sedang dilaksanakan, maupun yang akan dilaksanakan sehingga masyarakat mendapat gambaran yang jelas tentang Kampus yang bersangkutan.

6. Faktor-faktor yang perlu diperhatikan

a. Kewajiban Kampus

Kampus dituntut mampu menampilkan pengelolaan sumber daya secara transparan, demokratis, tanpa monopoli, dan bertanggung jawab baik terhadap masyarakat maupun pemerintah, dalam rangka meningkatkan kapasitas pelayanan terhadap peserta didik.

- b. Kebijakan dan Prioritas Pemerintah Agar prioritas-prioritas pemerintah (program peningkatan melek huruf dan angka *literacy and numeracy*), efisiensi, mutu dan pemerataan pendidikan) dilaksanakan oleh kampus dan semua aktivitas Kampus ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada peserta didik sehingga dapat belajar dengan baik, pemerintah perlu merumuskan seperangkat pedoman umum tentang pelaksanaan MBS. Pedoman ini terutama untuk menjamin bahwa hasil pendidikan (*student outcomes*) terevaluasi dengan baik, kebijakan-kebijakan pemerintah

- dilaksanakan secara efektif, Kampus dioperasikan dalam kerangka yang disetujui pemerintah, dan anggaran dibelanjakan sesuai dengan tujuan.
- c. Peranan Orang Tua dan Masyarakat Melalui dewan Kampus (*school council*), orang tua dan masyarakat dapat berpartisipasi dalam berbagai pembuatan keputusan. Besarnya partisipasi masyarakat dalam pengelolaan Kampus tersebut, mungkin dapat menimbulkan rancunya kepentingan antara Kampus, orang tua, dan masyarakat. Dalam hal ini pemerintah perlu merumuskan bentuk partisipasi (pembagian tugas) setiap unsur secara jelas dan tegas.
 - d. Profesionalisme dan Manajerial Untuk memenuhi persyaratan pelaksanaan MBS, Rektor, Kajur, Dosen dan tenaga administrasi harus memiliki sifat profesionalisme dan manajerial. Mereka harus memiliki pengetahuan yang dalam tentang peserta didik dan prinsip-prinsip pendidikan untuk menjamin bahwa segala keputusan dibuat oleh kampus, didasarkan atas pertimbangan-pertimbangan pendidikan.
 - e. Pengembangan Profesi Agar kampus dapat mengambil manfaat yang ditawarkan MBS, perlu dikembangkan adanya pusat pengembangan profesi, yang berfungsi sebagai penyedia jasa pelatihan bagi tenaga pendidikan untuk MBS.

B. ADMINISTRASI KELAS

1. Pengertian Administrasi Kelas

Administrasi kelas adalah segala usaha yang diarahkan untuk mewujudkan suasana belajar mengajar yang efektif dan menyenangkan serta dapat memotivasi mahasiswa untuk belajar dengan baik sesuai dengan kemampuan. Atau dapat dikatakan bahwa manajemen kelas merupakan usaha sadar untuk mengatur kegiatan proses belajar mengajar secara sistematis. Usaha sadar itu mengarah pada pengaturan ruang belajar, mewujudkan situasi/kondisi proses belajar, mengajar dan pengaturan waktu sehingga pembelajaran berjalan dengan baik dan tujuan kurikuler dapat tercapai (Dirjen PUOD dan Dirjen Dikdasmen 1996).

Konsep dasar yang perlu dicermati dalam manajemen kelas adalah penempatan individu, kelompok, kampus dan faktor lingkungan yang mempengaruhinya. Aktivitas Dosen yang terpenting adalah memanag, mengorganisir, dan mengkoordinasikan segala aktivitas peserta didik menuju tujuan pembelajaran. Mengelola kelas merupakan keterampilan yang harus dimiliki Dosen dalam memutuskan, memahami, mendiagnosis dan kemampuan bertindak menuju perbaikan suasana kelas terhadap aspek-aspek manajemen kelas

2. Ruang Lingkup Administrasi kelas

a. Pengaturan Orang (Mahasiswa)

Pengaturan orang atau mahasiswa adalah bagaimana mengatur dan menempatkan mahasiswa dalam kelas sesuai dengan potensi intelektual dan perkembangan emosionalnya.

b. Pengaturan Fasilitas

Pengaturan fasilitas adalah kegiatan pengaturan fisik kelas sehingga seluruh mahasiswa dapat terfasilitasi dalam aktivitasnya di dalam kelas dan mahasiswa merasa nyaman, senang, aman serta belajar dengan baik

3. Tujuan Administrasi kelas

Administrasi kelas pada umumnya untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi dalam pencapaian tujuan belajar. Ketercapaian tujuan pengelolaan kelas seperti dikemukakan oleh AC.Wragg dapat dilihat dari:

- a. Anak-anak memberikan respon yang setimpal terhadap perlakuan yang sopan dan penuh perhatian dari Dosen.
- b. Mereka akan bekerja dengan rajin dan penuh konsentrasi dalam melakukan tugas-tugas yang sesuai dengan kemampuannya.
Adapun indikator keberhasilan dalam pengelolaan kelas adalah:
 - a. Mewujudkan situasi dan kondisi belajar mengajar yang kondusif (tertib, lancar, berdisiplin dan bergairah)

b. Terjadinya hubungan interpersonal yang baik antara Dosen dengan mahasiswa dan antara mahasiswa dengan mahasiswa (Alam S; 2003).

4. Faktor yang mempengaruhi Administrasi kelas

a. Kondisi fisik

1. Ruangan tempat berlangsungnya proses belajar mengajar.
2. Pengaturan tempat duduk
3. Ventilasi dan pengaturan cahaya

5. Pengaturan penyimpanan barang- barang.

6. Kondisi Sosio-Emosional

1. Tipe kepemimpinan.
2. Sikap Dosen.
3. Suara Dosen
4. Pembinaan hubungan baik

b. Kondisi Organisasional

Dengan kegiatan rutin yang secara organisasional telah diatur secara jelas dan telah dikomunikasikan kepada semua mahasiswa secara terbuka sehingga jelas bagi mereka, akan menyebabkan tertanamnya pada diri setiap mahasiswa kebiasaan yang baik. Kegiatan rutinitas tersebut antara lain:

1. Pergantian pelajaran
2. Dosen berhalangan hadir
3. Masalah antar mahasiswa
4. Kegiatan lain.
5. Aspek dalam Administrasi kelas

Aspek-aspek yang perlu diperhatikan dalam manajemen kelas yang baik adalah meliputi sifat kelas, pendorong kekuatan kelas, situasi kelas, tindakan efektif dan kreatif. (Maman Rachman; 1999). Secara lebih terperinci kegiatan- kegiatan yang perlu dilaksanakan Dosen dalam memajemen kelas sebagai aspek-aspek manajemen kelas yang tertuang dalam petunjuk pengelolaan kelas adalah:

- a. Mengecek kehadiran mahasiswa
- b. Mengumpulkan hasil pekerjaan mahasiswa, memeriksa dan menilai hasil pekerjaan tersebut.
- c. pendistribusian bahan dan alat secara adil dan proporsional kepada setiap mahasiswa untuk melakukan praktik atau menggunakan alat dan bahan dalam proses belajarnya.
- d. Mengumpulkan informasi dari mahasiswa.
- e. Mencatat data-data mahasiswa yang menyangkut individu maupun maupun pekerjaan.
- f. Pemeliharaan arsip tentang kegiatan dalam kelas sebagai tanggungjawab bersama sehingga dapat memberikan informasi baik bagi Dosen maupun bagi mahasiswa.
- g. Menyampaikan materi pelajaran.
- h. Memberikan tugas

6. Fungsi Administrasi kelas

a. Perencanaan

Setiap program ataupun konsepsi memerlukan perencanaan terlebih dahulu sebelum melaksanakan. Perencanaan adalah cara menghampiri masalah. Dalam penghampiran masalah itu si perencana berbuat merumuskan apa saja yang harus dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya. Perencanaan merupakan sarat mutlak bagi kegiatan administrasi, tanpa perencanaan suatu kegiatan akan mengalami kesulitan dan bahkan kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Di dalam kegiatan perencanaan ada dua faktor yang harus diperhatikan, yaitu faktor tujuan dan factor sarana, baik sarana personal maupun sarana material.

7. langkah-langkah dalam perencanaan meliputi;

- a. Menentukan dan merumuskan tujuan yang hendak dicapai.
- b. Meneliti masalah –masalah atau pekerjaan-pekerjaanyang akan dilakukan
- c. Mengumpulkan data-data dan informasi yang diperlukan.
- d. Menentukan tahap-tahap atau rangkaian tindakan.
- e. Merumuskan bagaimana masalah-masalah itu akan dipecahkan dan bagaimana pekerjaan-pekerjaan itu akan diselesaikan.

Syarat-syarat perencanaan adalah sebagai berikut;

- a. Perencanaan harus didasarkan atas tujuan yang jelas.
- b. Bersifat sederhana ,realitas dan jelas.
- c. Terinci memuat segala uraian serta klasifikasi kegiatan dan rangkaian tindakan sehingga mudah dipedomani dan dijalankan.
- d. Memiliki fleksibilitas sehingga mudah disesuaikan dengan kebutuhan serta situasi dan kondisi sewaktu-waktu.
- e. Terdapat pertimbangan antara bermacam- macam bidang akan digarap dalam perencanaan itu .Menurut urgensi masing- masing.
- f. Diusahakan adanya penghematan tenaga, biaya, dan waktu serta kemungkinan penggunaan sumber daya dan dana yang tersedia dengan sebaik-baiknya,

Diusahakan agar sedapat mungkin tidak terjadi adanya duplikasi pelaksanaan. Dengan kata lain perencanaan dapat berarti pula memikirkan tentang penghematan tenaga, biaya dan waktu, juga membatasi kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi dan menghindari adanya duplikasi-duplikasi atau tugas-tugas/pekerjaan rangkap yang dapat menghambat jalan penyelesaiannya.

b. Pengorganisasian

Pengorganisasian merupakan aktivitas menyusun dan membentuk hubungan- hubungan kerja antara orang-orang sehingga terwujudnya suatu kesatuan usaha dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Pengorganisasian sebagai fungsi administrasi pendidikan menjadi tugas utama bagi para pemimpin pendidikan termasuk kepala Kampus, terutama dalam kegiatan sehari-hari di Kampus terdapat berbagai macam pekerjaan yang memerlukan kecakapan dan keterampilan dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Kemudian yang perlu diperhatikan dalam pengorganisasian antara lain ialah pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab, hendaknya disesuaikan dengan pengalaman, bakat, minat, pengetahuan dan kepribadian masing-masing orang-orang yang diperlukan dalam menjalankan tugas.

C. PERKEMBANGAN TEORI ADMINISTRASI

1. Periode Tradisional

Teori administrasi ilmiah

Teori ini dikembangkan oleh Frederick Taylor dikenal sebagai bapak manajemen ilmiah, yang mendasarkan teorinya pada hasil eksperimen yang ia lakukan yang dituangkan dalam karya tulisnya yang berjudul *the Principles of Scientific Management* sekitar tahun 1911, yang dipopulerkan oleh Louis Brandeis yang berisi beberapa prinsip:

1. Prinsip studi waktu.
2. Prinsip hasil upah
3. Prinsip pemisahan antara perencanaan dan pelaksanaan
4. Prinsip metode kerja ilmiah
5. Prinsip control managerial
6. Prinsip management fungsional

Berdasarkan prinsip di atas, administrasi pendidikan mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

1. Menggunakan disiplin yang keras
2. Pemusatan pada tugas yang harus dikerjakan oleh bawahan
3. Kurangnya hubungan interpersonal antara pekerja
4. Aplikasi yang kaku dari system yang intensif dalam pemahaman administrasi.

b. Teori birokrasi

Ada lima ciri dari teori birokrasi ini yaitu:

1. Adanya pembagian tugas dan spesialisasi dari setiap individu dalam organisasi mempunyai wewenang dan juru diksi yang diatur oleh berbagai peraturan
2. Bersifat impresional
3. Dalam organisasi ada hirarki kewenangan
4. Didasarkan atas dokumen tertulis
5. Pembinaan pegawai berorientasi pada pengembangan karir

Birokrasi jadi tidak berfungsi apabila orang dalam organisasi terkurung dalam bidang spesialisasi tertentu. Setiap orang hanya berorientasi untuk memegang jabatan yang lebih tinggi sehingga anggota organisasi kehilangan kebebasan pribadinya. Orientasi pertumbuhan karir menyebabkan orang mengejanya dan melupakan unsur pelayanan organisasi.

c. Teori klasik

Teori ilmiah dan teori birokrasi biasanya digolongkan kepada teori klasik, Filley mengemukakan beberapa kelemahan dari teori klasik ini yaitu: Teori klasik merupakan teori yang terikat waktu, Bersifat deterministic, Tidak memperhitungkan berbagai dimensi, dalam administrasi Lebih banyak menggunakan asumsi yang lemah.

2. Periode Transisional

a. Teori hubungan antar manusia (*human relation teori*)

Teori ini ditandai dengan timbulnya hubungan antara manusia. Faktor manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan tingkat produktivitas kerja, hingga konsep moral dinamika kelompok dan hubungan interpersonal menjadi populer di kalangan administrator serta dalam teori administrasi.

b. Teori tingkah laku

Teori tingkah laku dipelopori oleh Chester I Banard, konsep Banard tentang administrasi menggunakan pendekatan interdisipliner dengan memakai berbagai pendekatan tingkah laku seperti psikologi, sosiologi, antropologi, ekonomi, dan psikologi social. Di samping itu Herbert Simon mengemukakan teori administrasi dalam bukunya *Administration Behavior* bahwa masalah tingkah laku administrasi dari sudut proses pengambilan keputusan yang terus menerus dalam suatu organisasi. Teorinya meliputi proses administrasi.

c. Periode teori pendekatan system

Teori ini dikemukakan oleh Ludwig Von Bertalenfy mengemukakan system adalah susunan elemen yang berinteraksi satu dengan yang lain. Suatu system menghasilkan *out put* yang mempunyai aktifitas, menjaga integrasi serta kesatuan dari element-elementnya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Tim peneliti mengucapkan terima kasih kepada UPI YPTK yang telah memberi dukungan terhadap terlaksananya penelitian ini. Tim peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Pengelola Jurnal *Review Pendidikan dan Pengejaran (JRPP)* yang telah memberi *review* dan masukan atas terbitnya artikel ini.

SIMPULAN

Istilah manajemen Kampus acap kali disandingkan dengan istilah administrasi Kampus. Gaffar (2009) mengemukakan bahwa manajemen pendidikan mengandung arti sebagai suatu proses kerja sama yang sistematis, sistematis, dan komprehensif dalam rangka mewujudkan tujuan pendidikan nasional. Hasil penelitian Balitbangdikbud (2001) menunjukkan bahwa manajemen Kampus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pendidikan. Istilah manajemen berbasis Kampus merupakan terjemahan dari "school-based management". Istilah ini pertama kali muncul di Amerika Serikat ketika masyarakat mulai mempertanyakan

relevansi pendidikan dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat setempat. Manajemen kelas adalah segala usaha yang diarahkan untuk mewujudkan suasana belajar mengajar yang efektif dan menyenangkan serta dapat memotivasi mahasiswa untuk belajar dengan baik sesuai dengan kemampuan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Rasyid. 2017. Manajemen Pendidikan. Jakarta : Celebes Media Perkasa
- Burhanuddin, Yusak. Administarsi Pendidikan, Bandung: Pustaka Setia 2015.
- Daryanto, H. M, Administrasi Pendidikan, Jakarta Rineka Cipta, 2011.
- Fariad Ali, Teori dan Konsep Administrasi, Jakarta: Rajawali Press PT Raja Grafindo Persada, Cet 1: 2011.
- Nurochim, Administrasi Pendidikan Kampus, Jakarta: UIN Jakarta Press, Cet. I, Februari 2016.
- Purwanto, M. Ngalim, Manajemen dan Organisasi Kampus, Bandung: Remadja Karya, 1997.
- Afriansyah, H. (2019). Administrasi Pendidikan. Padang: <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/NRXH8>
- Mahmud, Hilal. 2015.
- Marmoah, Sri. 2016. Administrasi dan Supervisi Pendidikan Teori dan Praktek. Yogyakarta : Deepublish
- Suryana, Edeng. 2019. Administrasi Pendidikan dalam Pembelajaran. Yogyakarta: Deepublish



RANCANG BANGUN APLIKASI SISTEM PENJUALAN CASE STUDY: PT. X **APPLICATION OF DESIGN AND BUILDING SALES SYSTEM CASE STUDY:** **PT. X**

Andi Saputra¹, Ashari Imamuddin¹, Pria Sukamto^{1*}

^{1*} Program Studi Teknik Informatika, Sekolah Tinggi Teknologi Muhammadiyah Cileungsi. Bogor, Jawa Barat, Indonesia 16820.

Informasi Artikel

Article History:

Submission: 09-12-2020

Revised: 20-12-2020

Accepted: 21-12-2020

Kata Kunci:

Delivery Order, Invoice, Penjualan, Sales Order, Shipping Slip.

Keywords:

Delivery Order, Invoice, Shipping Slip, Sales. Sales order.

*** Korespondensi:**

priasukamto@sttmcileungsi.ac.id

Abstrak

Bagian penjualan dalam suatu organisasi perusahaan merupakan sesuatu yang vital karena kemajuan perusahaan salah satunya sangat ditentukan dari bagian ini. Permasalahan yang ada dalam administrasi tentang bagaimana pengelolaan arsip data proses pencarian dokumen dapat lebih cepat dan akurat, pengadaan persediaan data beserta kelengkapan datanya tidak bisa terkontrol. Dengan adanya permasalahan tersebut penelitian bertujuan untuk membuat sistem aplikasi penjualan untuk mengelola *sales order, delivery order, invoice, shipping slip* dan *sales jurnal* setelah dilakukan perancangan dilakukan pengujian *performance* pada aplikasi penjualan dapat digunakan perusahaan dalam mengelola arsip penjualan sehingga pengelolaan data penjualan dapat terorganisasi dengan baik.

Abstract

The sales department in a company organization is something vital because one of the company's goals is largely determined from this section. The problems that exist in administration are about how to manage data archives, the document search process can be faster and more accurate, the procurement of data inventory and data completeness cannot be controlled. With these problems, the research aims to create a sales application system to manage sales orders, delivery orders, invoices, shipping slips and sales journals after the design is carried out, performance testing is carried out on the sales application, which can be used by companies in managing sales records so that sales data management can be well organized.

1. PENDAHULUAN

Komputer merupakan suatu teknologi yang dapat membantu manusia dalam membuat suatu sistem yang mempermudah manusia dalam melakukan pekerjaannya[1] sehari-hari khususnya dalam melakukan pekerjaan pengolahan data-data ataupun untuk mengetahui perkembangan



dunia saat ini. Oleh karena itu, dengan adanya teknologi komputer maka manusia dapat membuat suatu sistem yang lebih baik lagi dalam melakukan kegiatan pengolahan data dan dalam meningkatkan sistem operasi yang telah ada hingga hasilnya dapat dimanfaatkan oleh banyak manusia. Pada era globalisasi saat ini, kebutuhan akan informasi yang cepat, tepat, dan akurat sangat penting.

Berbagai perusahaan berusaha mengembangkan usahanya dengan melakukan banyak perubahan dengan memanfaatkan teknologi yang canggih seperti komputer sebagai pengganti tenaga kerja manusia, dimana komputer tersebut menunjang perusahaan dalam mengambil keputusan yang didukung oleh komponen penting dari teknologi informasi[2] yaitu *database* (basis data). *Database* merupakan sarana yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan data, yang disamping itu juga dapat mengatur sistem penambahan data baru, mengubah, dan menghapus data serta hubungan antar data-data yang disimpan, sehingga ketika dibutuhkan maka perusahaan akan dengan mudah menggunakan data yang telah terstruktur, cepat dan akurat.

Penyimpanan dan pengelolaan dokumen menjadi suatu permasalahan karena banyaknya data yang dihasilkan dalam setiap proses, mengingat kegunaan dari dokumen eksternal antara perusahaan[3] dengan *customers* yang harus didokumentasikan dan dikirim ke *customers*. Pada saat ini penyimpanan dokumen menggunakan *ordner* atau *box file* sebagai tempat dokumen[4], hal ini membutuhkan banyak ruang atau tempat mengingat masa penyimpanan dokumen di PT. X selama tujuh tahun sehingga menimbulkan beberapa permasalahan diantaranya, ketika ada dokumen yang akan digunakan untuk keperluan *audit*, penelusuran masalah, pencarian dan pengambilan dokumen tersebut menjadi permasalahan ketika dokumen sudah tertumpuk. Pencarian dokumen pada administrasi *marketing* juga menjadi masalah karena membutuhkan waktu yang lama dan dapat menghambat pengiriman mengingat banyaknya data dalam setiap proses, lokasi tempat penelitian berada di wilayah Kab. Bogor.

2. METODE

Penelitian ini dilakukan pada PT. X untuk memenuhi kebutuhan pengembangan sistem administrasi *departemen marketing*. Metode pengembangan *prototype* sistem ini akan dilakukan dengan cara dikembangkan (di program) sampai operasional salah satu atau lebih metode *class* yang telah dirancang.

A. Pengumpulan data.

Pengumpulan data yang akan dilakukan meliputi.

1. Studi pustaka (literatur yang relevan dengan objek penelitian).
2. Wawancara atau interview dengan pihak yang terkait khususnya administrasi marketing dan melakukan penelusuran dokumen.
3. Mengkaji software-software atau sistem-sistem sejenis yang sudah ada dan sudah beredar di pasar internasional.

B. Analisis.

Analisis yang akan dilakukan meliputi.

1. Kebutuhan Sistem pada aplikasi penjualan.
2. Perbandingan atas sistem atau kajian ilmiah pada software aplikasi penjualan mengenai fitur-fitur yang ada dan dibutuhkan dalam pengarsipan penjualan.
3. Metode pemecahan masalah.

2.1. *Unified modeling language*

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa *Unified Modelling Language* (UML)[5][6][7] merupakan berfungsi sebagai alat bantu sistem perangkat lunak dalam

memvisualisasi, merancang, dan mendokumentasikan data kedalam bentuk sistem yang berorientasi objek.

2.2. Definisi penjualan.

Menurut[8] mengartikan penjualan produk perusahaan, disajikan setelah dikurangi potongan penjualan dan retur penjualan. Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa penjualan merupakan pembelian sesuatu (barang atau jasa) dari suatu pihak kepada pihak lainnya dengan mendapatkan ganti uang dari pihak tersebut.

2.3. Dokumen penjualan.

Dokumen-dokumen penjualan menurut[9] antara lain.

a. Pesanan penjualan barang (*Sales Order*).

Merupakan penghubung antara beragam fungsi yang diperlukan untuk memproses langganan dengan menyiapkan peranan penjualan[10].

b. Nota penjualan barang

Merupakan catatan atau bukti atas transaksi penjualan barang yang telah dilakukan oleh pihak perusahaan dan sebagai dokumen bagi pelanggan[10].

c. Perintah penyerahan barang (*Delivery Order*)

Merupakan suatu bukti dalam pengiriman barang untuk diserahkan kepada pelanggan setelah adanya pencocokan rangkap slip[10].

d. Faktur penjualan (*Invoice*).

Merupakan dokumen yang menunjukkan jumlah yang berhak ditagih kepada pelanggan yang menunjukkan informasi kuantitas, harga dan jumlah tagihannya[10].

e. Surat pengiriman barang (*Shipping Slip*).

f. Jurnal penjualan (*Sales Journal*).

2.4 Pengertian administrasi.

Menurut [11] yang artinya penyusunan dan pencatatan sebuah data dan informasi dengan sistematis yang bertujuan untuk menyediakan berbagai keterangan dan juga memudahkan untuk memperolehnya kembali baik sebagian atau keseluruhan.

2.5 Administrasi *marketing*

Marketing [12] merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah perusahaan dan juga konsumen. Supaya perusahaan bisa mencapai target yang sudah ditentukan diperlukan strategi marketing atau strategi pemasaran yang tepat. Dengan strategi marketing atau strategi pemasaran yang tepat perusahaan bisa dengan mudah mendapatkan keuntungan dan mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Administrasi pemasaran (marketing) terdiri atas organisasi, tata usaha (sistem informasi), dan *management* marketing. Administrasi marketing dijalankan oleh Manajer marketing dan Staff marketing.

2.6 Pengenalan ISO 9126

ISO 9126 menurut[13] mendefinisikan kualitas produk perangkat lunak, model, karakteristik mutu, dan metrik terkait yang digunakan untuk mengevaluasi dan menetapkan kualitas sebuah produk software. Standar ISO 9126 telah dikembangkan dalam usaha untuk mengidentifikasi atribut-atribut kunci kualitas untuk perangkat lunak komputer.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menunjang kebutuhan sistem agar berjalan dengan baik, maka dibutuhkan beberapa hal.

3.1. *Feature system*

Aplikasi sistem penjualan ini memiliki fitur yang menjelaskan apa saja yang mampu dilakukan oleh sistem. Fitur-fitur tersebut seperti.

A. Surat penawaran harga (*Quotation*).

Sistem dapat mendukung pembuatan penawaran harga sesuai dengan permintaan dari *customers*.

B. Sales order.

Sistem ini berfungsi untuk mencatat pesanan pembelian berupa (*Purchase Order*) yang diterima dari *customers*.

C. Invoicing.

Sistem dapat membuat dokumen/surat penagihan yang dikeluarkan oleh pihak penjual kepada *customer* sesuai kesepakatan yang tertera didalam pesanan pembelian (*Purchase Order*).

D. Surat perintah kerja.

Sistem ini dapat mengelola pembuatan surat perintah kerja internal dengan acuan pesanan pembelian dengan asumsi pekerjaan tersebut didistribusikan kepada *departement* terkait guna untuk mengetahui pekerjaan yang akan dikerjakan.

E. *Delivery order*.

Sistem ini berfungsi sebagai surat perintah penyerahan barang kepada pembawa surat tersebut, yang ditujukan kepada bagian yang menyimpan barang milik perusahaan atau bagian gudang *customers* yang memiliki konsensus dengan perusahaan yang menerbitkan *Delivery Order*. *Delivery Order* tidak berpengaruh terhadap persediaan, dokumen ini sebagai bukti pengeluaran barang atas perintah yang menerbitkan *delivery Order*.

F. *Payment*

Sistem ini dapat mengelola pembayaran, dan pembeli mengirimkan sejumlah uang kepada penjual, setelah itu penjual akan mengirimkan barangnya sesuai dengan pesanan pembeliannya.

3.2. *Functional requirements*.

A. Sistem dapat mendukung pembuatan penawaran harga sesuai dengan permintaan dari *customers*.

B. Sistem dapat mencatat pesanan pembelian berupa (*Purchase Order*) yang diterima dari *customers*.

C. Sistem dapat membuat dokumen/surat penagihan yang dikeluarkan oleh pihak penjual kepada *customer* sesuai kesepakatan yang tertera di dalam pesanan pembelian (*Purchase Order*).

D. Sistem dapat mengelola pembuatan surat perintah kerja internal dengan acuan pesanan pembelian dengan asumsi pekerjaan tersebut didistribusikan kepada *departemen* terkait guna untuk mengetahui pekerjaan yang akan dikerjakan.

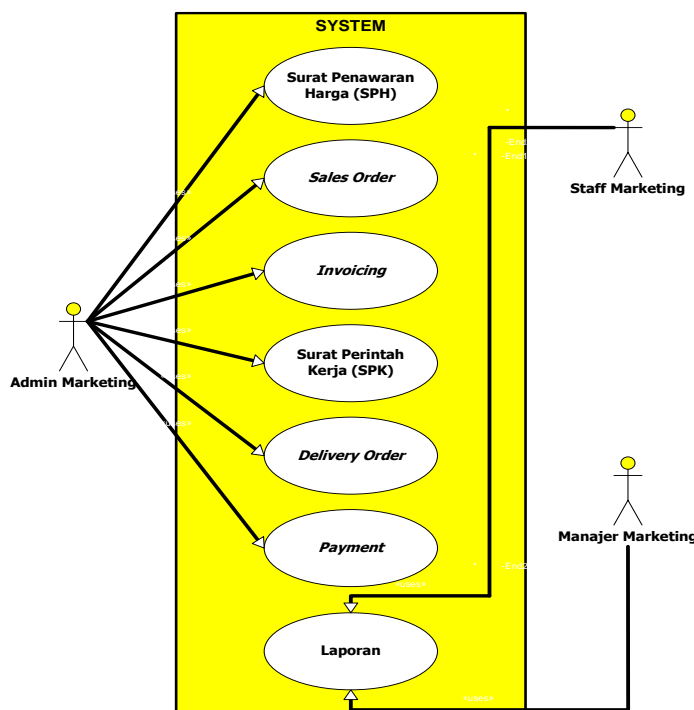
E. Sistem dapat mendukung sebagai surat perintah penyerahan barang kepada pembawa surat tersebut, yang ditujukan kepada bagian yang menyimpan barang milik perusahaan atau bagian gudang *customers* yang memiliki konsensus dengan perusahaan yang menerbitkan *delivery order*. *Delivery order* tidak berpengaruh terhadap persediaan, dokumen ini sebagai bukti pengeluaran barang atas perintah yang menerbitkan *delivery order*.

F. Sistem ini dapat mengelola pembayaran, dan pembeli mengirimkan sejumlah uang kepada penjual, setelah itu penjual akan mengirimkan barangnya sesuai dengan pesanan pembeliannya.

3.3. Nonfunctional requirements.

Kebutuhan yang tidak berkaitan langsung dengan sistem namun mendukung berjalannya system.

- A. Model tampilan (*Performance*).
- B. Tampilan *interface* yang menarik dan lebih *user friendly* sehingga lebih mudah dimengerti dan digunakan oleh *user*.
- C. Model segi ekonomi (*Economic*).
- D. Mengurangi biaya percetakan kertas dalam bentuk *fotocopy* untuk dokumentasi.
- E. Model efisiensi sistem (*Efficiency*).
- F. Menggunakan sistem penyimpanan data yang terpadu untuk memudahkan proses pelaporan data yang lebih akurat.
- G. Model penyimpanan data (*Information*).
 - 1) Data disimpan pada komputer *server*.
 - 2) Melakukan penyimpanan data berupa file yang berupa PDF.
 - 3) Mencegah terjadinya penyimpanan data yang *redundan* (mubazir).
 - 4) Mencegah hilangnya data yang selama ini disebabkan karena penyimpanan data dilakukan dengan arsip.
 - 5) Data terdokumentasi dan terstruktur.
 - 6) Pencarian data dapat dengan mudah dan cepat.



Gambar 1. Use case diagram [14]

3.4. Use a Case diagram.

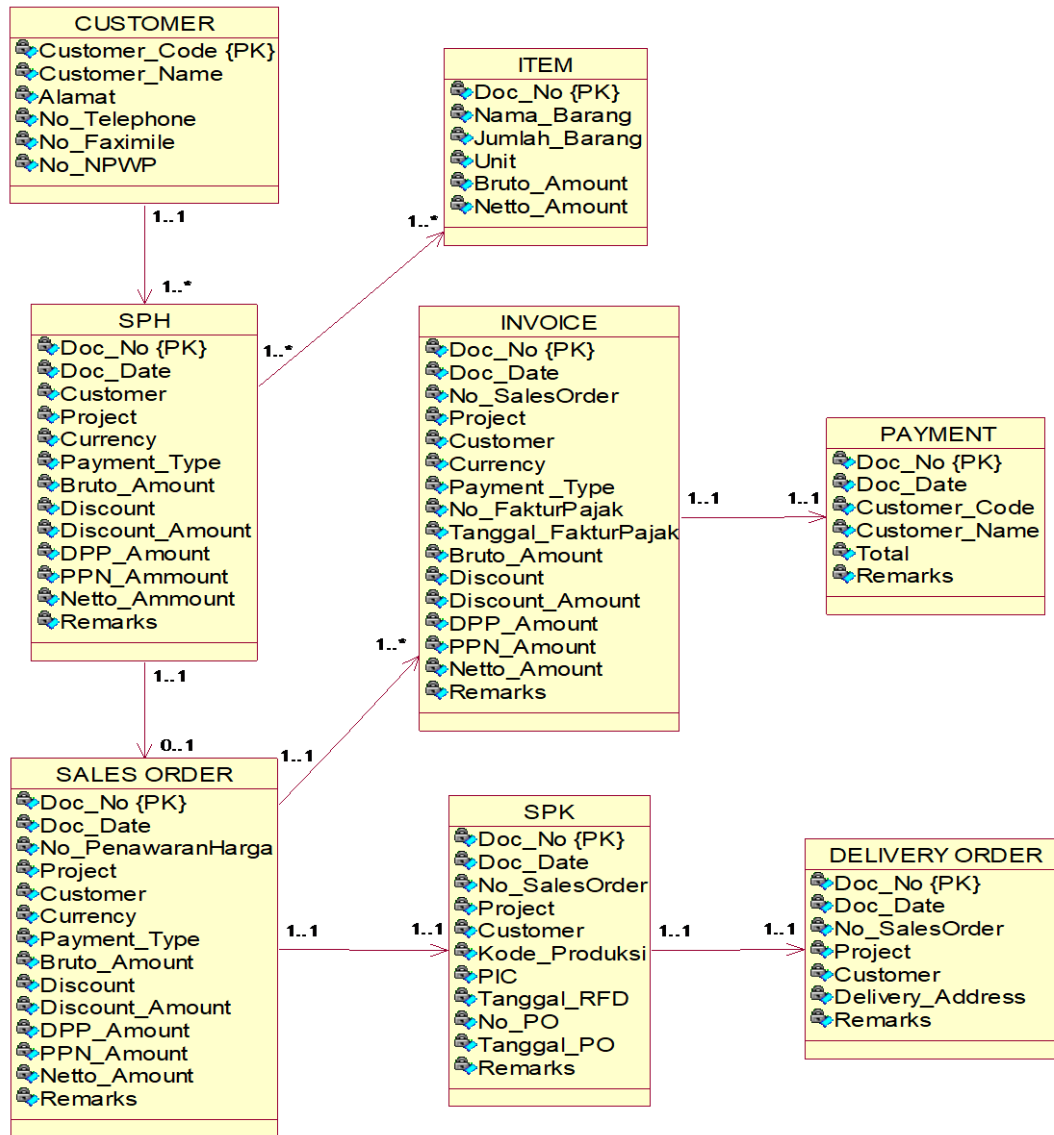
Perancangan sistem dengan *use case diagram*, memberikan gambaran *fungsi* yang diharapkan dari sebuah sistem. Berdasarkan gambar 1 *Use case diagram* aplikasi sistem penjualan yang sedang dirancang terdapat.

- A. 1 Sistem rancangan yang sedang dibangun.
- B. 3 aktor yang mengakses sistem aplikasi sistem penjualan.

- C. 7 Use case yang dilakukan oleh aktor, (*use case* pembuatan Surat Penawaran Harga (SPH), *use case* Sales Order, *use case* Invoicing, *use case* Surat Perintah Kerja (SPK), *use case* Delivery Order, *use case* Payment dan *use case* Laporan).

3.5 Class diagram

Perancangan konseptual digambarkan pada gambar 2 melalui *class diagram*, dengan tujuan untuk menggambarkan hubungan antar tabel pada *database* dalam aplikasi sistem penjualan.



Gambar 2. Perancangan konseptual *class diagram*.

3.5. Implementasi sistem penjualan.

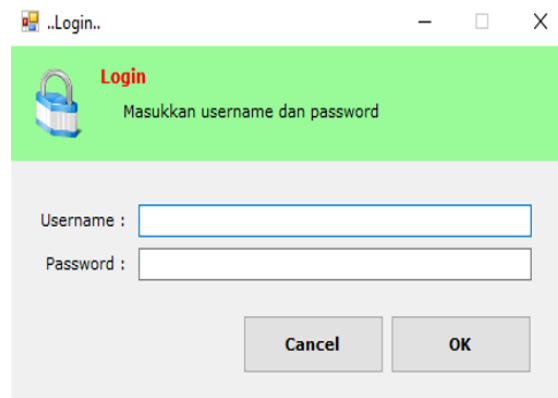
Setelah sistem di analisis dan di desain secara rinci, maka akan menuju tahap implementasi. Implementasi merupakan tahap meletakkan sistem sehingga siap untuk dioperasikan. Implementasi bertujuan untuk mengkonfirmasi modul-modul perancangan, sehingga pengguna dapat memberi masukan kepada pembangunan sistem. Implementasi dibagi menjadi 2 yaitu implementasi perangkat lunak dan implementasi perangkat keras. Sistem Operasi perangkat lunak yang digunakan Windows 7, Windows Server 2003 R2 (32-Bit x86), x64 dan Service Pack 2, Windows Server 2008 R2 dan Service Pack 2, Windows Vista Service Pack 2, Windows XP Service Pack 3. Spesifikasi minimal perangkat keras yang dapat digunakan terlihat pada tabel 1.

Tabel 1. Perangkat keras

No.	Perangkat	Spesifikasi
1.	CPU	Pentium IV
2.	Frekuensi Clock	1,6 Ghz
3.	RAM	2 GB
4.	Hardisk	3 GB
5.	CDR	700 MB
6.	Printer	Inkjet

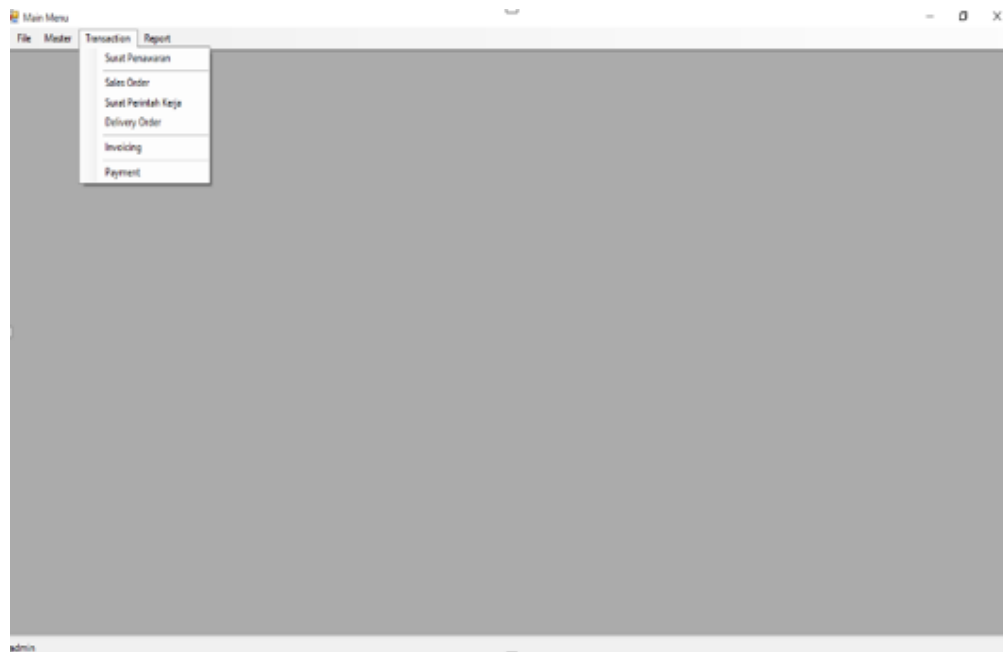
3.6. Tampilan login

Tampilan layar yang digunakan dalam sistem yang dirancang dituangkan dalam bentuk seperti terlihat pada gambar 3.

Gambar 3. Perancangan konseptual *class diagram*.

3.7. Tampilan menu utama.

Pada halaman utama, *user* memilih jenis pemrosesan yang akan dilakukan. Setelah memilih jenis pemrosesan, maka akan tampil halaman dokumen tampilan utama dari aplikasi penjualan ini pada gambar 4.

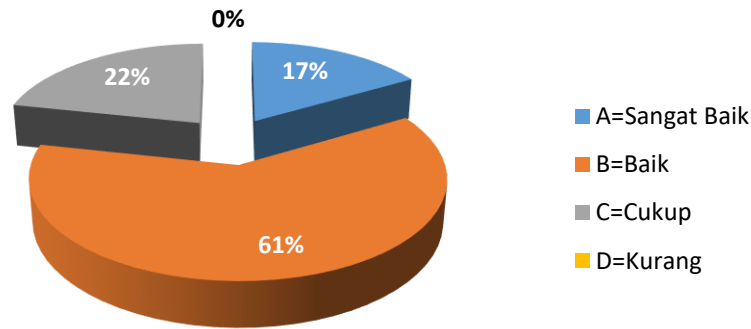


Gambar 4. Halaman menu utama.

3.8. Pengujian aplikasi.

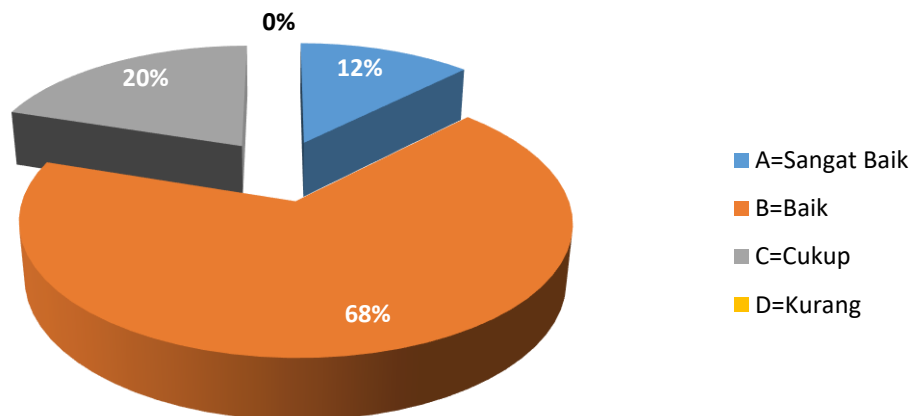
Kualitas perangkat lunak dapat dinilai melalui ukuran-ukuran dan metode-metode tertentu, serta melalui pengujian-pengujian software. Pengujian aplikasi ini mengacu pada ISO 9126.

- a) Faktor *Functionality* terdiri dari 3 pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui fungsionalitas aplikasi sistem penjualan ini dari pengguna. Dari 3 pertanyaan dapat dihasilkan Sangat Baik sebanyak 17%, Baik sebanyak 61%, Cukup sebanyak 22%, dan Kurang sebanyak 0% yang dijelaskan pada gambar 5.



Gambar 5. Diagram fungsionalitas.

- b) Faktor usability terdiri dari 2 pertanyaan yang bertujuan untuk mengetahui kebergunaan aplikasi sistem penjualan ini dari pengguna. Dari 2 pertanyaan dapat dihasilkan Sangat Baik sebanyak 12%, Baik sebanyak 68%, Cukup sebanyak 20%, dan kurang sebanyak 0%. Seperti terlihat pada gambar 6.



Gambar 6. Diagram kebergunaan.

4. SIMPULAN

Setelah dilakukan perancangan dan pengujian pada aplikasi sistem penjualan dengan standar ISO 9126 menghasilkan perangkat lunak dengan *performance* pada kategori faktor fungsi sebesar 61% dan faktor kegunaan sebesar 68% dengan hasil tersebut aplikasi penjualan ini memiliki kategori baik. Sehingga aplikasi ini dapat digunakan pada sistem penjualan ini dapat digunakan di perusahaan dalam mengelola administrasi penjualan.

REFERENSI

- [1] Musrifah, "Implementasi Teknologi Informasi Menggunakan Human Organization Technology (HOT) Fit Model Di Perpustakaan Perguruan Tinggi," *J. Ilmu Perpust. dan Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 222–242, 2017.
- [2] M. Sari, H. Basri, and M. Indriani, "Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Manajerial Pengelolaan Keuangan Pada Satuan Kerja Perangkat Kabupaten Pemerintah Daerah," *Pascasarj. Univ. Syiah Kuala*, vol. 7, no. 2, pp. 67–73, 2017.
- [3] S. Maulana and R. Rahmawati, "Analisis Sistem Accurate Untuk Mengelola Data Penjualan Studi Kasus Pt. Betomix Nusantara Lestari," *JIKA (Jurnal Inform.)*, vol. 4, no. 2, p. 61, 2020.
- [4] Atika and N. Fauziah, "Prosedur Kearsipan Di Bagian Pemeriksaan Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bekasi Selatan," *None*, vol. 6, no. 1, pp. 28–51, 2016.
- [5] J. Pavlicek, P. Pavlickova, and P. Naplava, "Methods for evaluating the quality of process modelling tool," *Lect. Notes Bus. Inf. Process.*, vol. 366 LNBIP, no. April 2020, pp. 146–155, 2019.
- [6] I. Nugroho, H. Listiyono, and sariyun naja Anwar, "Perancangan Unified Modelling Language aplikasi Sarana Prasarana Pendukung Pariwisata Kota Semarang," *Proceeding SENDI*, vol. 2, no. 1, pp. 90–95, 2017.
- [7] A. Yudhana, Sunardi, and Priyatno, "Perancangan Pengaman Pintu Rumah Berbasis Sidik Jari Menggunakan Metode Uml," *J. Teknol.*, vol. 10, no. 2, pp. 131–138, 2018.
- [8] S. Ipnuwati, "Perancangan Sistem Informasi Penjualan Pada Toko Minak Singa," *Explor. J. Sist. Inf. dan Telemat.*, vol. 4, no. 2, pp. 12–20, 2014.
- [9] P. Octaviandy, "Analisis Sistem Informasi Penjualan Dan Penerimaan Kas Pada Ud. Sumber Mutiara Rantauprapat," *J. TIMES*, vol. V, no. 2, pp. 6–10, 2016.
- [10] H. Yuliana and T. Triandi, "Peranan Program Accurate Accounting Terhadap Efektivitas Pencatatan Laporan Penjualan Kredit," *J. Ilm. Akunt. Kesatuan*, vol. 1, no. 3, pp. 233–242, 2013.
- [11] S. T. Faulina and R. Bherta, "Sistem informasi administrasi penjualan jasa pada percetakan ekamedia dengan analisis penerapan metode swot," no. 1, pp. 76–84, 2019.
- [12] Karim, Djamaluddin, Sepang, J. L., Lumanauw, and Bode, "Marketing Mix Pengaruhnya Terhadap Volume Penjualan Pada Pt. Manado Sejati Perkasa Group," *J. Ris. Ekon. Manajemen, Bisnis dan Akunt.*, vol. 2, no. 1, pp. 421–430, 2014.
- [13] M. Fatkhurrohman, "Analisis Pengujian Sistem Informasi Akademik STMIK El Rahma Yogyakarta menggunakan International Organization for Standardization (ISO 9126)," *Dipetik Februari*, vol. 6, no. Iso 9126, p. 2016, 2014.
- [14] M Teguh Prihandoyo, "Unified Modeling Language (UML) Model Untuk Pengembangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web," *J. Inform. J. Pengemb. IT*, vol. 3, no. 1, pp. 126–129, 2018.

The Influence of Job Description and Leadership on the Employees' Work Effectiveness at the Sanitation and Landscaping Agency of Medan with Supervision as Moderating Variable

Risqi Sari Mauliadiani¹, Dr. Elisabet Siahaan², Prof. Dr. R. Hamdani Harahap²

¹Postgraduate Students Department of Management, Faculty of Economics and Business at University of North Sumatera, Indonesia

²Postgraduate Lecturer Department of Management, Faculty of Economics and Business at University of North Sumatera, Indonesia

Corresponding Author: Risqi Sari Mauliadiani

ABSTRACT

Employees' work effectiveness is the beginning of organizational success since individual effectiveness will yield group effectiveness which will eventually yield organizational effectiveness. Employees' work effectiveness will be achieved when an organization appreciate its employees' work. The objective of the research was to find out and to analyze the direct influence of job description and leadership on employees' work effectiveness moderated by supervision. The primary and secondary data were gathered by conducting interviews, observation, and documentary study and analyzed by using path analysis with SPSS version 16 software. The samples were 138 employees. The result of the research showed that job description had positive and significant influence on employees' work effectiveness at the Sanitation and landscaping Agency of Medan. Leadership had positive and significant influence on employees' work effectiveness at the Sanitation and Landscaping Agency of Medan. Supervision could not moderate the influence of job description on employees' work effectiveness at the Sanitation and Landscaping Agency of Medan while supervision strengthened the influence of leadership on employees' work effectiveness at the Sanitation and landscaping Agency of Medan.

Keywords: Job Description, Leadership, Supervision, Work Effectiveness

INTRODUCTION

Organizational development and structural changes in the organization cause the need for new jobs is increasing. Before the organization selects employees who will occupy new positions, then the human resources manager needs to know and identify what jobs will be done and how the work is carried out and what kind of personal is appropriate to occupy the job.

Effectiveness describes the entire cycle of inputs, processes and outputs that refer to the results of the use of an organization, program or activity that states how far the goals (quality, quantity, and

time) have been achieved, as well as the measure of the success of an organization to achieve its goals and achieve its targets. This means, that the notion of effectiveness that is concerned is solely the desired outcome or goal.

The concept of effectiveness is a concept that is multi-dimensional, meaning that in defining effectiveness varies according to the basic knowledge that is owned even though the ultimate goal of effectiveness is the achievement of a goal and target. The word effective is often mixed with the word efficient even though the meaning is not the same, but something

that is done efficiently is not necessarily effective.

Employee work effectiveness is the beginning of organizational success, because individual effectiveness will result in group level effectiveness, the effectiveness of this group moves in an organization that has a common goal and purpose or can be said to be the level of organizational effectiveness. The effectiveness of organizational work cannot

be far from the role of the people in the organization. How organizations manage existing resources and set goals and objectives to achieve the desired success. Work effectiveness is the extent to which an organization is able to achieve goals and objectives through a predetermined target. The level of effectiveness of the Medan City Sanitation and Landscaping Department employees is as follows.

Table 1: Work Target and Realization of Medan City Sanitation and Landscaping Service Retribution in 2018

Month	Target (thousands)	Realization (thousands)	Achievement (%)
January	2.300.000	1.679.000	73.00
February	2.300.000	1.850.000	80.43
March	2.300.000	1.946.000	84.61
April	2.300.000	1.973.000	85.78
May	2.300.000	1.901.000	82.65
June	2.300.000	1.734.000	75.39
July	2.300.000	1.834.000	79.74
August	2.300.000	1.775.000	77.17
September	2.300.000	1.698.000	73.83
October	2.300.000	1.674.000	72.78
November	2.300.000	1.702.000	74.00
December	2.300.000	1.826.000	79.39
Rata-rata			73.57

Based on Table 1 it can be seen that the realization of retribution achieved by Medan City Sanitation and Parks Department employees was only 73.57%. Where it has not yet reached the target set of Rp. 2,300,000,000 every month. This is because the level of employee effectiveness is not optimal. Even though the garbage is transported, but often the officer has problems in quoting the monthly levy due to delays from the community, besides that it is not uncommon for the public to be encountered as if they are reluctant to pay rubbish money, so the officer feels tired and immediately reports to the agency that the public does not want to pay. Productive Human Resources can be achieved if employees have broad abilities, discipline, work wholeheartedly and understand what their work is and know what they have to do, how to carry out the work according to their position and be responsible for the work. Based on this, an employee must understand the job descriptions in their respective fields in having the expected contribution from their position. This job description is the output produced by job

analysis or job analysis that is a process of research and information gathering to make a description related to the operations and responsibilities of a particular position.

Often the understanding of the job description (job description) and the expected contribution of the position is not paid attention to by any organization, both government and private agencies so that we can see jobs that are not organized, routine jobs are neglected and employees are less responsible for work because they do not understand what the function of the description of the main tasks that must be done and the responsibilities that must be borne by the employee where he was placed. In addition, employee fatigue arises in the work because work will feel complicated due to employees not understanding the description of their position. If the company pays attention to the importance of understanding job descriptions and each employee learns and masters job descriptions (Job Description) in their respective fields then it will be able to increase employee effectiveness and work productivity will be achieved.

Understanding of a good job description will greatly affect the company's performance. Then it is necessary to hold a good job description governance as well as in completing a position. These positions are divided into simple execution and determine the time in the hope of accelerating the completion of the position through simplification of work and

providing wage encouragement. The information obtained from the job analysis can be used to determine what characteristics a person who will hold a certain position must have. The results of the survey conducted to see the conditions of the implementation of job descriptions at Medan City Sanitation and Parks Service are as follows:

Table 2 Pre-Survey Results Regarding Job Description in Medan City Sanitation and Landscaping Service

No	Statement	Number of Employees	Answer (%)			
			Yes	%	No	%
1	Fill in written job descriptions in sequence from beginning to end on the task that I am doing	20	6	30,0	14	70,0
2	My job description contains tasks, obligations and responsibilities that I can easily understand	20	6	30,0	14	60,0
3	Fill out my job description in accordance with the conditions of work and position that I carry	20	7	35,0	13	60,0
4	The words contained in my job description are written concisely	20	15	75,0	5	25,0
5	My job descriptions are carefully arranged according to my work that I really have to do	20	14	70,0	6	30,0
Average		20	9,6	48,0	10,4	52,0

Based on Table 2 pre-survey results regarding job descriptions an average of 52% of respondents answered disagree with the statement submitted. This means that employees feel the job descriptions given to them still do not reflect the work they do. This is shown from the results of survey statements about the contents of job descriptions that are arranged systematically, more respondents answered disagree, where job descriptions they received were not systematic from beginning to end based on the work they did. They do the work according to the command of the foreman responsible for their work, no longer in the order stated in the job description.

While the phenomenon of other problems regarding the content of employee job descriptions where the contents of the job description are not easily understood by employees. This is due to the fact that most field operations employees have a low level of education. The statement regarding the employee's working conditions states that there is a discrepancy between the job description and the working conditions caused by the employee's actual job description not being applied.

The activities carried out in Human Resource Management are very dependent

on information obtained from job analysis. Therefore, information from job analysis is used for withdrawal and selection, compensation, performance appraisal, and for training. So important is the analysis of this position that requires the organization to keep doing the description of the position in the organization so that the work process in the organization can run smoothly.

Each member of the organization, employee or employee has their respective duties in the organization and is obliged to carry it out so that organizational goals can be achieved. For the achievement of organizational goals effectively and efficiently, these tasks must be designed properly and can also be clearly spelled out.

The implementation of these tasks or work is based on the main tasks and functions (TUPOKSI) of the organization. In government organizations, in this case the authors limit the scope to be regional government organizations, the Main Tasks and Functions of Regional Employees in general are regulated in Article 151 paragraph (1) & (2) of Law No.32 of 2004 concerning Regional Government, Regional Development Planning, where the Regional Work Unit (SKPD) prepares a strategic plan (Renstra-SKPD) which contains the vision, mission, goals, strategies, policies, programs

and development activities in accordance with their duties and functions, which are guided by the Regional Medium-Term Development Plan (RPJM) . Specifically, it is regulated in Law No.43 of 1999 concerning staffing management which is the overall effort of the government in increasing the efficiency, effectiveness and professionalism of the implementation of duties, functions and obligations of staffing.

The main tasks and functions of the organization are very closely related to the effectiveness of the organization's work. According to Robbins (1995), effectiveness is defined to what extent an organization can realize its goals. Based on this explanation, the organization consists of individuals and groups, therefore the effectiveness of the organization also includes the effectiveness of individuals and groups. With the synergy between individual and group effectiveness, the organization will get a higher level of effectiveness. Thus, it can be said that the main tasks and functions in the organization can affect the effectiveness of individuals and groups.

Individual effectiveness is realized based on the extent to which the individual or employee is able to carry out his duties correctly and consistently. Therefore, in order to create the main tasks and functions for the right employees for the achievement of organizational goals, it is necessary to utilize the concept of design or design work that is good and right.

The main tasks and functions of the employee that have been properly designed are clearly contained in a job description. Job Description (Job Description) in an organization both private and government is a collection of information about the work or an outline of what the obligations,

responsibilities and authority held and must be carried out by employees. In addition, the job description also explains the procedures for carrying out these tasks in order to achieve organizational goals effectively and efficiently.

Leadership is an important thing in every organization. In general, the success of an organization or company in achieving its goals is much influenced by the policies taken by the leader. Every leader must be able to plan, organize, direct and supervise so that goals are achieved.

A leader cannot work alone, but requires another group of people or subordinates who are driven in such a way that the subordinates give their dedication and contribution by working effectively and efficiently, economically and productively.

Leadership is very instrumental in improving employee performance and creativity as well as work performance if supported by leaders who can provide good role models. In addition, the leadership can also run the organization and ensure good communication relations to subordinates so that subordinates do not feel understated by existing positions and can work together while remaining accountable to superiors.

In implementing an organizational development program, performance between leaders and subordinates is important in achieving company goals. The role of leadership of a leader to instill awareness in his subordinates of an organization's success is very dependent on the success between groups to work together based on the principle of interdependence with one another. To be able to achieve these goals, leaders need to increase high work productivity for their employees. The results of the pre survey of the leadership variables are as follows:

Table 3 Pre-Survey Results Regarding Leadership at Medan City Sanitation and Landscaping Service

No	Statement	Number of Employees	Answer (%)			
			Yes	%	No	%
1	My leader is very open to receive input from his subordinates	20	13	65	7	35
2	My leader really cares when I see problems at work	20	8	40	12	60
3	My leader is very aware of what his employees need	20	7	35	13	65
4	My leader is very capable of taking initiative quickly when action is needed quickly	20	10	50	10	50
Average			9,5	47,5	10,5	52,5

Based on Table 3 pre-survey results about leadership there are still many respondents feel that leadership in the institution is not good enough. This can be seen when asked about the problem of leader concern, more respondents answered the leader was less concerned when employees have problems at work. One form of lack of concern for leaders to subordinates such as, when employees look depressed, weak or not eager to work, the leader does not ask whether there are obstacles experienced by employees both internal and external obstacles make it difficult to work. Leaders do not pay attention to what happens to their subordinates, even though one form of caring can make employees feel valued and cared for by their superiors.

While other phenomena regarding leadership felt by employees are that leaders do not know what their employees' needs are. Humanely an employee also wants to be understood what are his needs, not only material needs but non-material needs also

need to be considered by a leader of his employees.

Job descriptions and leadership are closely related in supporting employee work effectiveness. This of course must be balanced with supervision of the work done. The role of the leader as the pinnacle of authority in the organization has an important role in overseeing the work of its employees.

Work effectiveness must be accompanied by supervision of leadership and description of answers. The purpose of supervision in this case is that the leader is not arbitrary in his position, while for the description of the supervisory position is carried out to make the description of the position run according to what is written. Often honorary employees are negligent in carrying out their duties due to unclear job descriptions that they have to do and the lack of clarity in the sacrifice of their duties. The results of the pre survey surveillance variables are as follows.

Table 4 Pre-Survey Results Regarding Supervision at the Medan City Sanitation and Landscaping Service

No	Statement	Number of Employees	Answer (%)			
			Yes	%	No	%
1	Agencies always have a target that is used as the basis for conducting surveillance	20	17	85	3	15
2	The existence of a monitoring team that monitors my work makes me always work in earnest	20	13	65	7	35
3	Supervision is very useful to assess the results of my work	20	7	35	13	65
Average			12	60	8	40

Based on Table 4, there is a phenomenon regarding supervision in the Medan City Sanitation and Landscaping Agency, where regarding survey statements, employees feel that the supervision conducted on them is not useful to assess the results of their work. This is because the supervision conducted is less effective in its implementation, where the supervisory team conducts supervision only when the work of the agency will be assessed. Whereas good supervision is carried out when the supervision is carried out continuously from all sides and the acquisition of errors at the time of supervision must be evaluated for planning the job description and leadership needed to be able to improve work effectiveness.

Hypothesis

Based on the background of the study and the justification of the relationship between variables, the research hypothesis is as follows:

1. Job description has positive and significant effect on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Landscaping Department employees.
2. Leadership has a positive and significant effect on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Landscaping Department employees.
3. Supervision strengthens the influence of Job Description on the work

effectiveness of Medan City Sanitation and Parks Department employees.

- Supervision strengthens the influence of leadership on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Landscaping Department employees.

MATERIAL AND METHODS

This research was conducted to test the hypothesis proposed by using research methods that have been designed in accordance with the variables to be studied in order to obtain accurate results. This type of research is quantitative descriptive. Quantitative descriptive research is a type of research that aims to describe systematically, factually and accurately about the facts and nature of a particular object or population (Sinulingga, 2016). The nature of this research is research that explains the descriptive effect between variables through hypothesis testing. This is in accordance with the purpose of the study, namely to explain the causal relationships that occur between exogenous variables with endogenous variables by testing hypotheses.

Population is a generalization area consisting of objects and subjects that have certain qualities and characteristics determined by researchers to be studied and then conclusions are drawn (Sugiyono, 2014). The population in this study employees at the Medan City Sanitation and Landscaping Service, amounting to 210

people. Of the total population that has been mentioned with a degree of inaccuracy of 5%, then by using the formula, it is determined the number of samples in this study are 138 people.

Types and sources of data used in this study are primary data that is data collected from original sources for specific purposes (Kuncoro, 2009). In this study, primary data were obtained from sources as follows: Questionnaire distributed to respondents, in-depth interviews with informants related to the research title, namely the Head of Service, Head of Section, Head of Section and other supporting sections. Secondary data is primary data that has been further processed (Umar, 2008). In this study, secondary data used were obtained from official documents such as organizational structure, employee absences, description of the Department of Sanitation and Landscape services, published in Medan through documentation studies.

RESULTS AND DISCUSSION

Results of Inferential Statistical Data Analysis

Multiple Linear Regression Test Results

Based on the results of data processing, the results of multiple linear regression test on the job description and leadership variables on work effectiveness in this study are as follows:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-4.108	2.625		-1.565	.120
	Job description	.340	.073	.303	4.665	.000
	Leadership	.751	.088	.557	8.563	.000

a. Dependent Variable: Work_Effectiveness

Based on Table 5 above, it can be seen the regression analysis model as follows:

$$Y = -4,108 + 0,340 X_1 + 0,751 X_2$$

The following is an explanation of the regression model above:

$$a = -4,108$$

Constant a value of -4,108 explains that if it is assumed that the job description and leadership variables are 0, the work

effectiveness variable that is formed is -4,108.

$$b_1 = 0.340$$

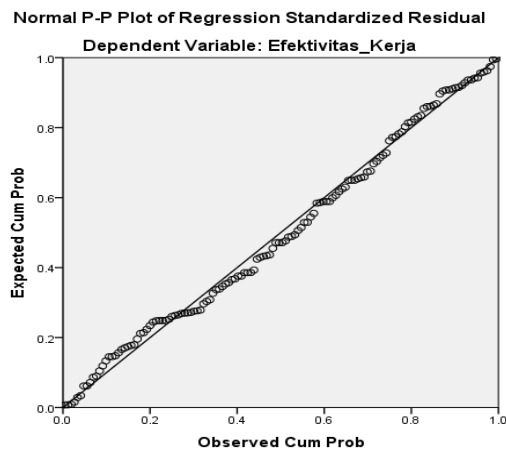
The constant value of 0.340 explains that if the job description variable increases by one unit, the work effectiveness variable will increase by 0.340

$$b_2 = 0.751$$

The constant value of 0.751 explains that if the leadership variable increases by one unit, the effectiveness of work will increase by 0.751

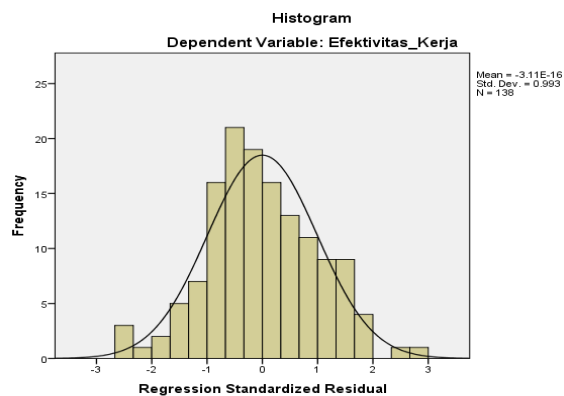
Classic assumption test
Normality Test Results

The results of the normality test using the normality plot (p-p plot) approach are shown in Figure 1:



Source: Research Results, 2018 (Data Processed)
Figure 1 Normal P-P plot graph

Based on Figure 1 it can be seen that the data is distributed evenly along the diagonal line. This proves that the data used in this study fulfills the normality assumption.



Source: Research Results, 2019 (data processed)
Figure 2 Histogram Graph

Figure2 explains that the lines and histograms cross from left to right forming a perfect curve. This figure shows that the data that has been processed is normally distributed.

Table 6 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		138
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	3.41548214
Most Extreme Differences	Absolute	.050
	Positive	.050
	Negative	-.042
Kolmogorov-Smirnov Z		.586
Asymp. Sig. (2-tailed)		.883
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Based on Table 6, the Asymp value is obtained. Sig. (2-tailed) of 0.883. Asymp Value Sig. (2-Tailed) 0.883 > 0.05 indicates the data is normally distributed and meets the normality test requirements.

Multicollinearity Test Results

The multicollinearity test was carried out using SPSS 16 for Windows, can be seen in the following Table 7:

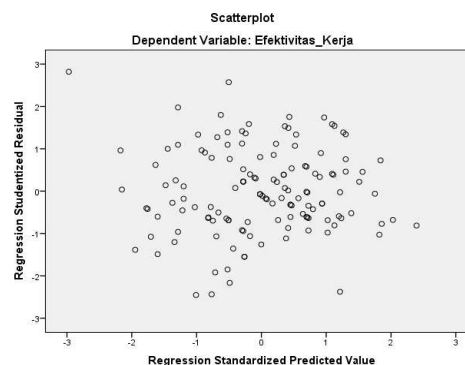
Table 7 Multicollinearity Test Results

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1	(Constant)	
	Job Description	.755 1.325
	Leadership	.755 1.325

Based on Table 4.14 the data analysis results show that the tolerance value of each variable is greater than 0.1 and the Variance Inflation Factor (VIF) on each variable is smaller than 10. Then it can be concluded that further analysis can use multiple regression models.

Heteroscedasticity Test Results

The results of heteroscedasticity testing can be seen in the following Graph 3.



Source: Research Results, 2019 (data processed)
Figure 3 Heteroscedasticity Test Results

Based on Figure 3 it can be seen that the scattered points do not form certain patterns and are spread well above the number 0 on the studentized residual (Y) regression axis. These results interpret that this regression model data is free from the problem of heteroscedasticity so that the regression model is feasible to predict work effectiveness variables based on independent variables.

Hypothesis Test Results

T test

Based on Table 5 can be explained as follows:

The t-value of the job description is 4.665 and the significant value for the job description is $0.000 < \alpha 0.05$, so that the job description variable has a positive and significant effect on work effectiveness, thus the hypothesis is accepted.

The t-value of leadership is 8.563 and the significant value for selection is $0.000 < \alpha 0.05$, so that the leadership variable has a positive and significant effect on work effectiveness, thus the hypothesis is accepted.

F test

Based on the results of data processing, the concurrent test values (Test F) are obtained as follows:

Table 8 F Test Results (Simultaneous)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2112.150	2	1056.075	89.208	.000 ^b
	Residual	1598.176	135	11.838		
	Total	3710.326	137			

Source: Research Results, 2019 (Data Processed)

Based on Table 8 obtained that the calculated F value of 89.208 with a significant level of 0,000 is smaller than alpha 0.05 (5%). Thus simultaneously the variable job description and leadership have a positive and significant effect on work effectiveness.

Determination Test

From the results of SPSS processing obtained from respondents' answers, the following results of the coefficient of determination test are presented as follows:

Table 9 Determination Test Results

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.754 ^a	.569	.563	3.441
a. Predictors: (Constant), Leadership, Job description				
b. Dependent Variable: Work_Effectiveness				

Source: Research Results, 2019 (Data Processed)

Based on Table 9 on the magnitude of the multiple correlation coefficient (R), the coefficient of determination (R Square), and the adjusted coefficient of determination (Adjusted R Square). The value of the multiple correlation coefficient (Adjusted R Square) of 0.563. This shows that 56.3% of work effectiveness can be explained by job descriptions and leadership. The rest can be explained by other variables.

Residual Test

Moderation of Supervision on Job Description of Work Effectiveness

The results of testing hypotheses that state supervision strengthens the effect of job descriptions on work effectiveness are explained as follows:

Table 10 Residual Test Results 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.952	.901		4.388	.000
	Work_Effectiveness	-.052	.029	-.151	-1.787	.076

a. Dependent Variable: Abs_Res_Job Description

Based on Table 10 obtained that the t-value -1,787 with a significant level of $0.076 > \alpha 0.05$. Thus the residual test shows that supervision does not moderate the effect of job descriptions on work effectiveness. Thus, the hypothesis which states that supervision

strengthens the influence of job descriptions on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Parks Department employees is rejected.

Moderation of Oversight in Leadership on Work Effectiveness

The results of testing the hypothesis which states that supervision strengthens the influence of leadership on work effectiveness is explained as follows:

Table 11 Residual Test Results 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4.201	.879		4.781	.000
	Work_Effectiveness	-.068	.029	-.199	-2.373	.019

a. Dependent Variable: Abs_Res_Leadership

Based on Table 11 obtained that the t-value is -2.373 with a significant level of 0.019 <alpha 0.05. Thus the residual test shows that supervision moderates the influence of leadership on work effectiveness. Thus, the hypothesis that supervision strengthens the influence of leadership on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Parks Department employees is accepted.

DISCUSSION

Job Description Has a Positive and Significant Effect on Work Effectiveness

T test results indicate that job descriptions have a significant positive effect on work effectiveness. The better the job description is arranged, the more effective the work is done by the employee. This can be seen from the systematic job descriptions that are written in sequence from the beginning to the end of the tasks that must be done by the position holder. With the systematic compilation of job descriptions, the position holder does not have to find out which jobs are his duties and responsibilities, so that the time spent for employees completing their work becomes more efficient and makes them more effective at work.

A good job description is a systematic job description, has a clear, precise, concise and accurate delivery. If the job description made is able to meet the five elements, then the job description will be an employee's guide in carrying out his work so that the work done will be more directed and clear. A job that has a clear direction

will make employees feel satisfied with what they are doing so that the enthusiasm arises in the employee that makes the employee more motivated to work so that work effectiveness increases.

Factors of job descriptions that support work effectiveness are influenced by working conditions on the part of work timeliness. Where there are two parts that make up the intention of the Medan City Sanitation and Landscaping Agency, namely the cleanliness and landscaping section. In terms of cleanliness in terms of quantity, effectiveness is measured based on the amount of retribution achieved and the amount of area that can be cleaned. Meanwhile, in terms of quality, the level of effectiveness of the cleanliness section is seen from the waste around the cleaned protocol roads, the waste left over from felling trees, household waste, the piles of garbage in TPS (Temporary Waste Disposal Sites). While the effectiveness of gardening is measured based on the level of arrangement of ornamental plants in the park, the function of facilities and facilities in the park, the reduction of tree branches as a disaster prevention, and street lighting. Good working conditions from the cleanliness and gardening area are very much determined by environmental and weather factors. Conformity between the actual work conditions with those contained in the job description makes employees more aware of the steps that can be taken if conditions occur that can hamper the work.

Thus the effectiveness of employee work can be achieved as desired.

Clarity of detailed job descriptions such as in the parks section includes park cleanliness standards and boundaries of park areas that must be cleaned and tidied, standards for pruning trees on the highway, and checking the function of facilities and infrastructure in parks throughout the Medan region. All of these activities must be carried out according to the standards for the parks section. Employees must write a report on the work that has been completed. For the cleanliness section, it is not much different from the landscaping where the job descriptions clearly specify the cleanliness standards that must be carried out, the equipment provided and the working area. Implementation of the job description of the cleanliness section is measured by the implementation of all activities that become the cleanliness section standard.

Based on the age of the dominant respondent respondents aged 38 to 45. At this age a person is said to be of mature age, one's understanding of doing the work he does will also differ. Implementation of the job description given to him is considered as well as possible in order to continue the work. Not only that the dominant respondent is male, in the job description some work can only be done by men as in the cleanliness section of the garbage transport section can only be done by men. The process of transporting rubbish from the trash can be done in the most efficient time possible and requires strong energy because it transports waste materials consisting of different types of different weights that are on average more than 15 kg and must be transported onto more solid garbage trucks from 2 meters. This work is certainly very hard for women to do, female janitors sweep the streets. Whereas in the landscaping section the job description in the tree branch reduction section can only be done by men because this section is carried out with consideration of its implementation officers must use a tree cutting machine that reaches weights of more than 5 kg and ride a ladder

with a height of more than 3 meters to cut tree branches with high risk. In this section women farm workers sweep the park, plant flowers in city parks and sweep the remnants of tree felling. Not only was that, the largest number of respondents honorary employees. There are many honorary employees at the Medan City Sanitation and Landscaping Service, where a part of the honorarium is needed in carrying out agency operational activities such as field operations such as garbage transporters, road sweepers, branch cutters and some office parts that are not too dominant. Whereas in the employee section of the agency, the majority of respondents obtained were from the waste operation, the waste operational section and then the facilities and infrastructure section as the agency's operational executor who also spearheaded the agency's performance. Implementation of operational activities as stated in the job description will increase the effectiveness of the agency's work.

Mondy (2016) Job description is a document that states the duties, obligations and responsibilities of a job that is relevant and accurate. Job descriptions must provide concise statements about what employees are expected to do on the job, how they do it and the conditions under which the tasks are carried out. In the job description explained how a job was carried out according to procedures that have been tested with various evaluations by considering various things that affect the job. The Medan City Sanitation and Gardening Agency has a wide working area, in carrying out its operational activities the job descriptions listed must be in accordance with the equipment used, the terrain traversed and the number and specifications of employees who carry out the work. This will determine the length of time needed to complete the work and the quality of work performed. The more precise the job description given to employees, the more effective the results of work performed.

A clear job description will facilitate the culprit, which in this study is an

employee of the Medan City Sanitation and Landscaping Office in carrying out their duties and responsibilities. This is because in the job description, it is explained how the delegated tasks are carried out, the time they are carried out, the length of time the tasks are carried out and the area / scope of their implementation and the tools / infrastructure used in carrying out the tasks. The implementation of tasks according to the details in the job description is made in order to increase the effectiveness of the work.

Details of job descriptions are made in accordance with the composition of positions in the Medan City Sanitation and Landscaping Service which is considered based on the education, age, ability and employee position specifications owned by the Medan City Sanitation and Landscaping Service. The lowest position in the cleanliness section of the Medan City Sanitation and Landscaping Service is the Melati section, which is the person in charge of sweeping the roads, the next part of Bestari is as a carrier of household waste, shops and other waste. Whereas the highest position for the cleaning division is the Head of the Sanitation Division who has the authority to arrange work descriptions on the cleaning department. In the park office, the lowest position is a park sweeper whose job is to sweep the park area in the city of Medan. While the highest position in the Parks section is the Head of the Field of Authority who has the authority to compile a job description in the Parks section.

Job descriptions will increase the effectiveness of employee work if made correctly. The results of this study support research conducted by Nandika (2015); Razek (2011); Ferdosi (2013) and Winarto (2015) which states that job descriptions have a significant effect on work effectiveness. While the Oelers study (2013) states that the description does not have a significant effect on work effectiveness.

Leadership Has a Positive and Significant Effect on Work Effectiveness

T test results indicate that leadership has a significant positive effect on work effectiveness. A good leader will lead to maximum work results. The leadership character in the Medan City Sanitation and Gardening Agency is protective of its employees such as when the employee is not at work when there is an inspection from the supervisory team, the leader is able to provide logical reasons and does not burden his employees, in this case the leader is willing to take responsibility for mistakes carried out by his subordinates. So that in the implementation of daily work employees feel comfortable, feel protected by their leaders and there is no pressure on the process of completing their work. Thus, subordinates will do the work seriously in return for the attitude of the leadership in protecting it from inspection. This is supported by the answers of respondents who, on average, answered in agreement with the statement of the leader being able to take the initiative quickly when a problem occurs.

Besides protecting character, the leader of the Medan City Sanitation and Landscaping Service is also a leader who has a humble character that makes employees feel themselves valued, because they are considered not only as subordinates but as coworkers. From a leadership system like this, it creates a warm working relationship between leaders and subordinates. So that employees are encouraged to provide the best performance to the organization. This is in accordance with the statement of respondents' answers that agreed to the attention given by the leader made me feel valued.

Another thing that causes the influence of leadership on work effectiveness, the leader is quite loose in applying the rules. In this case it does not mean the leader does not carry out the applicable regulations, but in certain cases the leader is quite tolerant to his subordinates such as when employees are unable to come to work for reasons that are acceptable and with clear information, then

the leader is willing to provide relief to employees for permission. This is indicated will lead to employee loyalty, because not only material but non-material needs of employees are also met. This is consistent with the statement of employees who agree about the leader knowing what the employee's needs are.

Respondent characteristics of the respondent's employment status at the Medan City Sanitation and Parks Department dominant respondent is honorary, which is related to the characteristics of the respondent based on the dominant respondent's occupation most respondents come from waste operations and then the facilities and infrastructure that act must be based on the decision of the leader. Decisions taken by employees must be borne by the leader because it involves the performance of the section in the end. Whereas based on the dominant level of education the respondent's education has the final high school education level, where the operational part of the employee does not need to work using enough thought with high energy and effectiveness will be achieved if the person who leads has the specifications as a leader.

Siagian (2012) states that leadership is a person's ability to influence others, in this case his subordinates, in such a way that others want to do the will of the leader even though personally. Leadership is really needed in an organization, this is because human behavior in any condition tends to prioritize their own desires and needs. In these conditions employees need to be directed by people who are considered capable of guiding and directing individual behaviors into collective environmental behavior. The position of people who are able to direct the behavior can be a leader who is in an organizational environment that has been formed for a particular purpose and is limited by time, as well as leaders in general are formed and recognized by the community within the community without being limited by the time the leadership takes effect.

Leadership is able to improve work effectiveness, because in carrying out the tasks in the Medan City Sanitation and Landscaping Office, it must be carried out with the command of the supervisor in charge of that section. The leadership needed is leadership that is able to act according to the spontaneous situation that occurs in the field. A wide work area and diverse types of work make the role of direct leaders in the field very needed, where leaders who understand the conditions and have experience in the field will facilitate employees to do their jobs. Not achieving the retribution is one of the homeworks from the Medan Sanitation and Landscaping Office, where the collection of retribution never touches the expected target each month. Based on the average respondent's answer answering agree with the statement made, it means that the existing leadership is considered to be good enough but the results produced actually show the opposite. There are problems in leadership, regarding the assertiveness of leaders and initiatives in decision making must be done wisely.

The results of this study support research conducted by Nandika (2015); Fuadi (2014); Madanchian, et, al (2016); Yoin, et, al (2007); Ferdosi (2013); Winarto (25) and Zebua (2018) which states that leadership has a significant effect on work effectiveness. While Rusmaini's research (2018) states that leadership has no significant effect on work effectiveness.

The Effect of Oversight of the Oversized Occupational Oversight of Work Effectiveness

Residual test results indicate that supervision does not moderate the effect of job descriptions on work effectiveness. This is because good supervision of the preparation of job descriptions will not increase employee effectiveness. Where supervision is carried out on the determination of work standards, control of behavior and taking action. In the determination of standards carried out by

agencies based on the ability of employees to work in normal circumstances. Determination of supervision standards is not appropriate, because it is done only based on references from existing supervision, not based on employees' work capabilities. This is evident from the results of the work from the job description applied does not show maximum results even though it has been supervised in accordance with the supervision standards. Lack of evaluation of the ability of employees is one reason also supervision does not play a role in moderating job descriptions of work effectiveness.

Another thing that causes job descriptions cannot moderate the effect of job descriptions on effectiveness because of the form of the job description itself, the job description is only a piece of paper as an initial guide for employees in work, so that supervision is applied only in the initial supervision before the work is carried out, whereas supervision is both applied not only at the beginning, but throughout the implementation of work within an organization.

The work context contained in the Sanitation and Gardening Service is largely a job that does not require high accuracy, ability or education level. Employees are only required to work in a technical and operational nature, so that the supervision required is to carry out the work itself, not to the job description received, the job description given is already representative of the work done by the employee.

According to Ardana, Mujiati, and Utama (2012: 32), stated that the job description is a written statement that includes duties, authority, responsibilities, and line relationships both up and down. Job descriptions are factual statements concerning the duties and responsibilities of a particular job. In the world of work a job description describes what are the requirements for occupying a position. Job description is derived from job analysis, which in accordance with what is explained in the job analysis needs supervision to

determine what and who is right in carrying out the task. It is intended that job descriptions are made in accordance with the needs of the work that exists in an organization.

The results of this study support research conducted by Dianawati (2017) but Winarto (2015); Oehlers (2013); Singh (2009) and Azman, et. al (2009) states that supervision moderates the effect of job descriptions on work effectiveness.

Supervision Strengthens the Effect of Leadership on Work Effectiveness

The residual test results show that supervision moderates the influence of leadership on work effectiveness. This indicates that with good supervision of leadership will increase employee work effectiveness. Situational leadership plays a very important role in this matter.

The results of respondents' answers with the highest average of 3,826 regarding the statement of the Agency always have a target that is used as the basis for conducting surveillance. Where, leaders as well as supervisors of employee performance must ensure that the work performed is effective in achieving company goals. Leadership accompanied by good supervision will make the work run effectively so that the agency's goals will be achieved. Leaders act based on government regulations both laws, regulations and PPs, where the regulations listed are standard. The work of the City of Medan Sanitation and Landscaping Agency tends to be technical in nature, where work adjustments can occur at any time according to the conditions. Agency leaders to the work team leader in the field have a big role in overseeing the work done, the decision made by the leader must be relied on by employees in any condition.

Toha (2013: 262) states "Leadership is an activity to influence the behavior of others or the art of influencing the behavior of others or the art of influencing human behavior, both individuals and groups. Leadership is the basic capital of one's

ability to direct the behavior of others for certain goals. In a government organization, human resources consist of leaders and employees. To realize the attitude of good employees, it takes a way that can be done by the leaders of a government organization that is by conducting proper supervision. The role of a leader is important to achieve the desired organizational goals, including government organizations, especially relating to improving the effectiveness of employee work. Maximum work effectiveness can be seen from the success of the agency to achieve its objectives, where the effectiveness of the institution is a combination of the effectiveness of employees at the agency.

Supervision moderates the influence of leadership on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Landscaping Department employees, where leadership will increase if monitored properly and ultimately increase work effectiveness. Leaders as supervisors have an important role in improving employee performance. Such as supervision of the work results of its employees regarding the suitability of waste collection with the amount of waste collection reporting. This will increase effectiveness because of the leader's role as supervisor.

The results of this study support research conducted by Winarto (2015); Oehlers (2013); and Azman, et. al (2009) which states that supervision moderates the effect of job descriptions on work effectiveness. While Liyani's research (2016) states that leadership has no significant effect on work effectiveness.

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

Conclusion

Based on the results of the research and discussion in the previous chapter, it was concluded:

1. Job description has positive and significant effect on the work effectiveness of Medan City Sanitation

and Landscaping Department employees.

2. Leadership has a positive and significant effect on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Landscaping Department employees.
3. Oversight does not moderate the effect of job descriptions on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Parks Department employees.
4. Oversight moderates the effect of leadership on the work effectiveness of Medan City Sanitation and Landscaping Department employees.

Recommendations

Based on the results of the study can be suggested several things as follows:

For Medan City Sanitation and Landscaping Agency to do:

1. Socialization of job descriptions given to each employee.
2. For the non-operational part of the job description can be posted on the table of employees, so that they can always remember what is their job.
3. Implement a punish and reward system for employees.
4. Performance-based evaluation by providing significant incentives to employees who achieve targets.
5. Adding work facilities such as garbage trucks, work equipment such as brooms, baskets, sewers, so as to increase employee effectiveness.
6. Adding security equipment in accordance with standards such as cones, helmets for employees whose job is to cut the branches of trees, in order to prevent things that can inhibit work effectiveness.
7. Doing rotation in leadership, so employees who have poor leaders can be motivated by the presence of new leaders.
8. Race between cleanliness areas and parks to create a solid work team between leaders and subordinates.
9. Applying authoritarian leadership to employees, bearing in mind that the

majority of field employees are not highly educated and must therefore be given explicit guidance by the leadership.

10. Supervision should be carried out on the implementation of job descriptions, and carried out throughout from the beginning to the end of the organization's management.

For further researchers it is recommended that:

1. Adding variables that are different from previous variables such as organizational culture, work discipline, community behavior and other variables.
2. Conducting research with different research methods and involving respondents who work in companies with high effectiveness, such as employees who work in hospitals, foundations, agencies or other private companies.
3. Regarding respondents, it is better to distinguish between administrative and field staff.

REFERENCES

- Armstrong, M. 2014. *Armstrong's Handbook of Human Resources Management Practice*. New York: Kogan Page Limited.
- Bachrun, Saifuddin. 2015. *MSDM-Human Capital SYaridh*. Jakarta: Sinar Media Abadi.
- Denison, D.R. 2016. *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. John Wiley & Son.
- Dessler, Gary. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Indonesia)*. Jakarta: Prenhallindo.
- Erlina. 2008. *Metodologi Penelitian Bisnis: untuk Akuntansi dan Manajemen*. Medan: USU Press.
- Etzioni. 2016. *Penelitian Sosial*. Yogyakarta: PustakaBelajar
- George R, Terry. 2016. *Prinsip – prinsip Manajemen*. Bandung: BumiAksara
- Ghozali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: BadanPenerbit Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hughes, GinnetdanCurphy. 2017. *Leadership: Enhancing the Lesson of Experience*. McGraw-Hill/Irwin.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. 2014. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kuncoro, M. 2013. *Metode Riset Untuk Bisnis Dan Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Mondy, R. Wayne. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Nandika, Ridho, Marzolina dan Nuryanti. 2015. *Pengaruh Job Description, Kepemimpinan, Pengembangan Terhadap Efektifitas Kerja Karyawan PT. Bias Nusatama Warehouse Minas*. Jurnal Jom FEKON Vol.2 No.2.
- Priansa, DonniJuni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Rivai, Veithzal. 2014. *Manajemene Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rusiadi, Et Al. 2014. *Metode Penelitian Manajemen, Akuntansi Dan Ekonomi Pembangunan, Konsep, Kasus Dan Aplikasi Spss, Eviews, Amos Dan Lisrel*. Cetakan Pertama. Medan: Usu Press.
- Schein, Edgar H. 2010. *Organizational Culture and Leadership. Four Edition*. Jossey-Bass. A Wiley Imprint, Market Street. San Fransisco CA.
- Sekaran, U. 2006. *Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Siagian, Sondang, P. 2014. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: PT RinekaCipta.
- Sinulingga, Sukaria. 2016. *Metode Penelitian Bisnis*. Medan: USU Press
- Steers, M. Richard. 2015. *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Steers, R. M. 2015. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, Danang, 2013. *Metodologi Penelitian Ekonomi : Alat Statistik dan Analisis Output Komputer, CAPS*, Yogyakarta.

- Sunyoto, Danang. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Seru.
- Sutikno, Sobry M. 2014. *Pemimpinan Gaya Kepemimpinan*. Lombok: Holistica.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan ke-4. Jakarta :Kencana Prenada Media Group.
- Umam, Khaerul.2012. *Manajemen Organisasi*, Jakarta: Pustaka Setia.
- Umar, Husein. 2010. *Desain Penelitian Sumber Daya Manusia dan Perilaku Karyawan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Wirjono, Endang Raino. 2010. *Pengaruh Kepercayaan dan Umur terhadap Kinerja Individual dalam Penggunaan Teknologi Informasi*. Denpasar: Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Bisnis Januari 2010 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayanan Vol. 5, No. 1.
- Yoder, D. 2015. New Jersey: Prentice Hall. Inc.

How to cite this article: Mauliadiani RS, Siahaan E, Harahap RH. The influence of job Description and leadership on the employees' work effectiveness at the sanitation and landscaping agency of medan with supervision as moderating variable. *International Journal of Research and Review*. 2019; 6(8):478-493.

DOWNLOAD
FORMS



at nolo.com

3rd Edition

The Job Description Handbook

Everything you need to write effective job descriptions—and avoid legal pitfalls

Margie Mader-Clark



Free Legal Updates at Nolo.com

What Is a Job Description?

A job description is simply a clear, concise depiction of a job's duties and requirements. Job descriptions can take many forms, but they typically have at least four parts:

- **A job summary.** This is an overview of the position, with a brief description of the most important functions. Because this will be the first thing applicants read, it's a great place to sell the job to the candidates you're trying to attract (and to weed out those who won't be able to meet your expectations). Keep this short and sweet.
- **A list of job functions.** Next comes a more detailed description of duties. While listing what people have to do to perform a job might seem pretty straightforward, it can be a legal minefield for managers who aren't aware of federal and state antidiscrimination laws, including the Americans with Disabilities Act.
- **A requirements section.** Here, you list the education, certifications, licenses, and experience necessary to do the job.
- **Other information.** This section should provide any other important facts about the position, such as location, working hours, travel requirements, reporting relationships, and so on.

The Benefits of Using Job Descriptions

Many people consider writing a job description only when it's time to create a new position. Of course, having a job description will make the task of finding, interviewing, and hiring the right person much easier. However, job descriptions serve a number of other important purposes as well. Job descriptions communicate your expectations and let employees know what it takes to excel in their jobs. Done properly, descriptions can:

DR. HJ. MARIATI RAHMAN, M.SI.



ILMU

ADMINISTRASI



1. Administrasi didefinisikan sebagai bimbingan, kepemimpinan dan pengawasan usaha kelompok individu guna mencapai tujuan bersama (Newman, 1963).
2. Pengertian Administrasi dalam bahasa Indonesia ada 2 (dua): Administrasi berasal dari bahasa Belanda, "*Administratie*" yang merupakan pengertian **Administrasi dalam arti sempit**, yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan, dan sebagainya). Kegiatan ini dalam bahasa Inggris disebut: Clerical works (FX. Soedjadi, 1989). **Prajudi Atmosudirjo (1980)**, tatausaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian (*the handling*) informasi. **J. Wajong (1962)**, kegiatan administrasi meliputi pekerjaan tatausaha yang bersifat mencatat segala sesuatu yang terjadi dalam organisasi untuk menjadi bahan keterangan bagi pimpinan. **Reksohadiprawiro (1984)**, administrasi berarti tatausaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-fakta secara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta dengan fakta lainnya.

Administrasi secara sempit diatas dapat dirangkumkan dalam tiga kelompok, yaitu:

- ***Korespondensi* atau surat-menyurat** yaitu, rangkaian aktivitas yang berkenaan dengan pengiriman informasi secara tertulis mulai dari penyusunan, penulisan sampai dengan pengiriman informasi hingga sampai kepada pihak yang dituju.
- ***Ekspedisi***, yaitu aktivitas mencatat setiap informasi yang dikirim atau diterima.

- **Pengarsipan**, yaitu proses pengaturan dan penyimpanan informasi secara sistematis sehingga dapat dengan mudah dan cepat ditemukan setiap diperlukan

Administrasi secara luas, berasal dari bahasa Inggris “*Administration*”, yaitu proses kerjasama antara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan (S.P. Siagian, 1973)

Administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. (The Liang Gie, 1980)

Sejalan dengan pendapat (S.P. Siagian, 1980) Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang terlibat dalam suatu bentuk usaha kerja sama demi tercapainya tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Administrasi (lat. Administrare), meliputi segala proses pelaksanaan tindakan kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. (Ensiklopedia Indonesia, 1980)

Administrasi adalah suatu daya upaya manusia yang kooperatif, yang mempunyai tingkat rasionalitas tinggi. (Dwight Waldo, 1971) Administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas pencapaian tujuan secara efisien dengan dan melalui orang lain. (Stephen P. Robins, 1983)

Ciri pokok untuk disebut sebagai administrasi, yaitu:

1. **Sekelompok orang**, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dilakukan oleh lebih dari satu orang.
2. **Kerja sama**, artinya kegiatan administrasi hanya mungkin terjadi jika dua orang atau lebih bekerja sama. Menurut Gibson, dkk (1983) kelompok kerjasama formal dan informal dibentuk karena

SALES FORCE MANAGEMENT

Leadership | Innovation | Technology

Thirteenth Edition



MARK W. JOHNSTON
GREG W. MARSHALL

Copyright © 2013
ROUTLEDGE
Taylor & Francis Group

CHAPTER 1

Introduction to Sales Management in the Twenty-First Century

LEARNING OBJECTIVES

Sales management is one of the most important elements in the success of modern organizations. When major trends emerge, such as a shift in the economy toward small to medium-sized businesses, it is incumbent upon sales managers to react with new selling approaches. And not only is personal selling the most expensive component of the marketing mix for most companies, but it is the firm's most direct link to the customer. While Thoreau may