

**PERANAN AKTIVITAS PENGENDALIAN DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS SIKLUS PENJUALAN
(STUDI KASUS PADA KANTOR PUSAT PT N)**



SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi

**Oleh:
Charly Wijaya
2013130163**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI
Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

**THE ROLE OF CONTROL ACTIVITIES IN
IMPROVING EFFECTIVENESS OF REVENUE CYCLE
(CASE STUDY AT HEAD OFFICE OF PT N)**



UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted to complete part of the requirements
for Bachelor's Degree in Economics*

**By
Charly Wijaya
2013130163**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY
FACULTY OF ECONOMICS
PROGRAM IN ACCOUNTING
Accredited by National Accreditation Agency
No. 1789/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018
BANDUNG
2018**

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



**PERANAN AKTIVITAS PENGENDALIAN DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIVITAS SIKLUS PENJUALAN
(STUDI KASUS PADA KANTOR PUSAT PT N)**

Oleh:

Charly Wijaya

2013130163

PERSETUJUAN SKRIPSI

Bandung, Agustus 2018

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T.

Pembimbing Skripsi,

Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama : Charly Wijaya
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 24 Juni 1995
NPM : 2013130163
Program studi : Akuntansi
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

Peranan Aktivitas Pengendalian dalam Meningkatkan Efektivitas Siklus Penjualan (Studi Kasus pada Kantor Pusat PT N)

Yang telah diselesaikan di bawah bimbingan : Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA.

Adalah benar-benar karya tulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai.
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (*plagiarism*) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak keserjanaan.

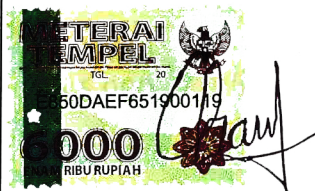
Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 Ayat (2) UU No.20 Tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya. Pasal 70 Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 6 Agustus 2018

Pembuat pernyataan : Charly Wijaya



(Charly Wijaya)

ABSTRAK

Perkembangan industri otomotif yang cukup cepat membuat banyak pemain baru yang tertarik masuk ke sektor ini. Hal ini membuat persaingan semakin ketat dan memberikan tantangan-tantangan baru bagi setiap perusahaan. Untuk dapat terus bersaing dan mempertahankan eksistensinya, setiap perusahaan perlu dapat menyesuaikan diri dengan menciptakan berbagai strategi baru dan upaya-upaya perbaikan dalam menjalankan aktivitas bisnisnya. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menerapkan aktivitas pengendalian yang tepat guna memastikan tercapainya tujuan perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur siklus penjualan dan penerapan aktivitas pengendalian pada jasa servis di PT N dalam upaya meningkatkan efektivitas siklus penjualan di PT N. Metode penelitian yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, yaitu metode yang mengumpulkan data untuk mendeskripsikan karakteristik dari orang, kejadian atau situasi yang sedang diteliti. Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Perusahaan yang menjadi objek penelitian penulis adalah PT N yang bergerak di bidang penjualan jasa servis kendaraan bermotor di Kota Bandung. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kerangka kerja aktivitas pengendalian COSO *Enterprise Risk Management - Integrated Framework*. Dalam kerangka kerja ini, aktivitas pengendalian memiliki tujuh elemen yaitu: otorisasi yang tepat atas transaksi dan aktivitas; pemisahan fungsi; pengembangan proyek dan pengendalian akuisisi; pengendalian manajemen perubahan; disain dan penggunaan dokumen serta catatan; pengamanan aset, catatan, dan data; serta pengecekan independen atas kinerja.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT N memiliki struktur organisasi dan uraian tugas yang dapat menjelaskan pembagian tanggung jawab dan wewenang masing-masing bagian. Namun belum dibuat secara tertulis dalam bentuk dokumen. Prosedur penjualan dan penerapan aktivitas pengendalian pada penerimaan pesanan, pengerjaan servis, penagihan pembayaran, dan penerimaan kas di PT N telah cukup memadai. Cara meningkatkan efektivitas dalam siklus penjualan di PT N adalah dengan perbaikan pada penerapan aktivitas pengendalian yang lebih menyeluruh sehingga dapat mencegah risiko dan ancaman baik dari pihak dalam maupun luar perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberi saran perusahaan membuat struktur organisasi dan uraian tugas secara tertulis, merancang ulang dokumen Lembar Pemeriksaan Kendaraan dan Surat Izin Keluar Kendaraan, adanya otorisasi pada aktivitas yang dilakukan oleh kasir dan bagian akunting, membuat standar operasional prosedur tertulis, serta melakukan pengecekan independen secara rutin. Apabila memungkinkan sebaiknya perusahaan menambah karyawan di bagian piutang karena bagian ini memiliki tugas dan tanggung jawab yang cukup besar.

Kata kunci: sistem informasi akuntansi, siklus penjualan, aktivitas pengendalian, efektivitas

ABSTRACT

The rapid development in the automotive industry has made many new players interested in entering this sector. This makes the competition tighter and provides new challenges for every company. To be able to compete and maintain its existence, every company needs to adjust with creating new strategies and improvement in running its business activities. One of the ways to achieve this is to implement appropriate control activities to ensure the achievement of corporate objectives.

This research is aimed to know the procedure of sales cycle and implementation of controlling activity on service service at PT N in an effort to increase the effectiveness of sales cycle at PT N. The research method using analytical descriptive method, which collecting data to describe characteristic of person, event, and the situation of the study. Data obtained from interviews, observation, and documentation studies. The company that became the object of this research is PT N which provides vehicle repair services in Bandung. The research instrument used in this research is the framework of COSO Enterprise Risk Management - Integrated Framework. Within this framework, control activities have seven elements: proper authorization of transactions and activities; segregation of duties; project development and acquisition controls; change management controls; design and use of documents and records; safeguarding assets, records, and data; and independent checks on performance.

The results show that PT N has an organizational structure and job descriptions that can explain the division of responsibilities and authority of each section. But it has not been made in document form. Procedures for the sale and application of control activities on sales order entry, work process, billing, and cash receipts in PT N are sufficient. How to increase effectiveness in the revenue cycle in PT N is to improve the implementation of more comprehensive control activities so as to prevent risks and threats from both inside and outside the company.

Based on the results of research that has been done, the writer suggest companies to create organizational structure and job descriptions in document form, redesigning documents Lembar Pemeriksaan Kendaraan and Surat Izin Keluar Kendaraan, the authorization on the activities undertaken by the cashier and accounting department, standard operating procedures is made in written form, as well as conducting independent checks on a regular basis. If possible, the company should add employee to the accounts receivable department because this section has considerable duties and responsibilities.

Keywords: accounting information systems, revenue cycle, control activities, effectiveness

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmat dan karunia-Nya yang sungguh besar sehingga penulis dapat menjalani seluruh masa studi dan dapat menyelesaikan pembuatan skripsi ini. Adapun skripsi ini membahas tentang **“Peranan Aktivitas Pengendalian dalam Meningkatkan Efektivitas Siklus Penjualan (Studi Kasus Pada Kantor Pusat PT N)”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademik memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi, Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam penyusunan skripsi ini, tidak sedikit kesulitan dan hambatan yang penulis alami, namun berkat dukungan dan semangat dari orang terdekat, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua penulis yang telah memberikan doa, perhatian, kesabaran, dan dukungan baik dalam bentuk materil maupun moril yang tidak henti-hentinya kepada penulis.
2. Kakak penulis yang telah memberikan semangat, ide, dan dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
3. Ibu Dr. Amelia Setiawan, S.E., M.Ak., Ak., CISA. selaku dosen pembimbing dan dosen wali penulis. Terima kasih atas waktu, wawasan, arahan, ilmu, pengalaman, dan perhatian yang diberikan kepada penulis sejak awal menempuh perkuliahan di UNPAR hingga terselesaikannya skripsi ini.
4. Bapak Prof. Dr. Hamfri Djajadikerta, Drs., Ak., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
5. Bapak Gery Raphael Lusanjaya, S.E., M.T. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.
6. Para dosen penguji yang telah meluangkan waktu dan pikirannya selama sidang dilaksanakan.

7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah mendidik dan memberikan ilmu kepada peneliti yang berguna untuk bekal di masa depan.
8. Seluruh staf tata usaha, pekarya, perpustakaan, dan satpam yang telah memberikan bantuan dan mendukung kegiatan perkuliahan penulis selama berkuliah di UNPAR.
9. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan doa, wejangan, dan semangat kepada penulis.
10. Segenap manajemen dan staf PT N yang telah bersedia menjadi objek penelitian penulis. Terima kasih telah meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.
11. Teman-teman seperjuangan Akuntansi UNPAR angkatan 2013 yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
12. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis berharap semoga Tuhan selalu memberkati semua pihak yang telah membantu pembuatan skripsi ini. Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan-kekurangan yang disebabkan karena beberapa hal seperti keterbatasan waktu, tenaga, dan informasi dari narasumber. Oleh karena itu penulis menerima kritik dan saran yang konstruktif dari para pembaca untuk lebih menyempurnakan penelitian ini. Akhir kata, dengan kerendahan hati, penulis berharap agar skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca dan semua pihak yang membutuhkan.

Bandung, 1 Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Kerangka Pemikiran	4
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1. Pengertian Pengendalian Intern	8
2.1.1. Tujuan Pengendalian Intern	8
2.1.2. Fungsi Pengendalian Intern	9
2.1.3. Keterbatasan Pengendalian Intern	9
2.2. COSO ERM	11
2.2.1. Pengertian COSO ERM	11
2.2.2. Komponen <i>Enterprise Risk Management</i>	12
2.2.3. Aktivitas Pengendalian (<i>Control Activities</i>)	15
2.3. Siklus Penjualan	20
2.3.1. Pengertian Siklus Penjualan	20
2.3.2. Tujuan Siklus Penjualan	20
2.3.3. Aktivitas dalam Siklus Penjualan	21
2.3.4. Bagian-Bagian Terkait Siklus Penjualan	24
2.3.5. Tujuan Pengendalian pada Siklus Penjualan	25
2.3.6. Ancaman-Ancaman dalam Siklus Penjualan	26
2.4. Jasa	31
2.5. Efektivitas	31

2.5.1. Hubungan Aktivitas Pengendalian dengan Efektivitas Siklus Penjualan	31
2.5.2. Peranan Aktivitas Pengendalian dalam Meningkatkan Efektivitas Siklus Penjualan	32
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN	34
3.1. Metode Penelitian	34
3.1.1. Kerangka Penelitian	34
3.1.2. Variabel Penelitian	36
3.1.3. Data yang Digunakan	36
3.1.4. Teknik Pengumpulan Data	37
3.1.5. Langkah-langkah Penelitian	38
3.2. Objek Penelitian	38
3.2.1. Sejarah Singkat dan Gambaran Umum Perusahaan	38
3.2.2. Visi dan Misi Perusahaan	39
3.2.3. Struktur Organisasi	39
3.2.4. Deskripsi Pekerjaan	41
3.3. Prosedur pada Siklus Penjualan Jasa Servis Kendaraan Bermotor untuk Kontrak Kerja Sama	50
3.4. Dokumen yang Digunakan dalam Siklus Penjualan Jasa Servis	56
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN	60
4.1. Ruang Lingkup dan Tujuan Pembahasan	60
4.2. Evaluasi Struktur Organisasi	61
4.3. Evaluasi Uraian Tugas	62
4.4. Aktivitas Pengendalian pada Siklus Penjualan	65
4.4.1. Aktivitas Pengendalian pada Prosedur Penerimaan Pesanan	65
4.4.2. Aktivitas Pengendalian pada Prosedur Pengerjaan Servis	75
4.4.3. Aktivitas Pengendalian pada Prosedur Penagihan Pembayaran ...	85
4.4.4. Aktivitas Pengendalian pada Prosedur Penerimaan Kas	95
4.5. Peranan Aktivitas Pengendalian Dalam Meningkatkan Efektivitas Siklus Penjualan	103
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	110
5.1. Kesimpulan	110

5.2. Saran	111
------------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Hasil Wawancara Mengenai Evaluasi Struktur Organisasi	61
Tabel 4.2. Hasil Wawancara Mengenai Evaluasi Uraian Tugas	62
Tabel 4.3. Hasil Wawancara Mengenai Otorisasi yang Tepat atas Transaksi dan Aktivitas pada Prosedur Penerimaan Pesanan di PT N	66
Tabel 4.4. Hasil Wawancara Mengenai Pemisahan Fungsi Pada Prosedur Penerimaan Pesanan di PT N	68
Tabel 4.5. Hasil Wawancara Mengenai Disain dan Penggunaan Dokumen serta Catatan pada Prosedur Penerimaan Pesanan di PT N	70
Tabel 4.6. Hasil Wawancara Mengenai Pengamanan Aset, Catatan, dan Data pada Prosedur Penerimaan Pesanan di PT N	72
Tabel 4.7. Tabel Pertanyaan Mengenai Pengecekan Independen atas Kinerja pada Aktivitas Penerimaan Pesanan	73
Tabel 4.8. Hasil Wawancara Mengenai Otorisasi yang Tepat atas Transaksi dan Aktivitas pada Prosedur Pengerjaan Servis di PT N	75
Tabel 4.9. Hasil Wawancara Mengenai Pemisahan Fungsi pada Prosedur Pengerjaan Servis di PT N	77
Tabel 4.10. Hasil Wawancara Mengenai Disain dan Penggunaan Dokumen serta Catatan pada Prosedur Pengerjaan Servis di PT N	78
Tabel 4.11. Tabel Pertanyaan Mengenai Pengamanan Aset, Catatan, dan Data pada Aktivitas Pengerjaan Servis	82
Tabel 4.12. Tabel Pertanyaan Mengenai Pengecekan Independen atas Kinerja pada Aktivitas Pengerjaan Servis	84
Tabel 4.13. Tabel Pertanyaan Mengenai Otorisasi yang Tepat atas Transaksi dan Aktivitas pada Aktivitas Penagihan Pembayaran	85
Tabel 4.14. Tabel Pertanyaan Mengenai Pemisahan Fungsi pada Aktivitas Penagihan Pembayaran	88
Tabel 4.15. Hasil Wawancara Mengenai Disain dan Penggunaan Dokumen serta Catatan pada Prosedur Penagihan Pembayaran di PT N	89
Tabel 4.16. Matriks Kesesuaian Dokumen dengan Kriteria Dokumen yang Memadai pada Prosedur Penagihan Pembayaran di PT N	91
Tabel 4.17. Tabel Pertanyaan Mengenai Pengamanan Aset, Catatan, dan Data pada Aktivitas Penagihan Pembayaran	91
Tabel 4.18. Tabel Pertanyaan Mengenai Pengecekan Independen atas Kinerja pada Aktivitas Penagihan Pembayaran	93

Tabel 4.19. Tabel Pertanyaan Mengenai Otorisasi yang Tepat atas Transaksi dan Aktivitas pada Aktivitas Penerimaan Kas	96
Tabel 4.20. Tabel Pertanyaan Mengenai Pemisahan Fungsi pada Aktivitas Penerimaan Kas	97
Tabel 4.21. Hasil Wawancara Mengenai Disain dan Penggunaan Dokumen serta Catatan pada Prosedur Penerimaan Kas di PT N	99
Tabel 4.22. Tabel Pertanyaan Mengenai Pengamanan Aset, Catatan, dan Data pada Aktivitas Penerimaan Kas	101
Tabel 4.23. Tabel Pertanyaan Mengenai Pengecekan Independen atas Kinerja pada Aktivitas Penerimaan Kas	102
Tabel 4.24. Rangkuman Penilaian Aktivitas Pengendalian Pada Siklus Penjualan di PT N	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Diagram Rumusan Masalah	3
Gambar 1.2. Kerangka Pemikiran	7
Gambar 3.1. Skema Kerangka Penelitian	35
Gambar 3.2. Bagan Struktur Organisasi PT N	40
Gambar 4.1. Contoh <i>Form</i> Pemesanan Suku Cadang	81
Gambar 4.2. Contoh <i>Gate Poss</i>	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 *Flowchart* Siklus Penjualan Jasa Servis PT N (versi penulis)

Lampiran 2 *Flowchart* Rekomendasi Siklus Penjualan Jasa Servis PT N (versi penulis)

Lampiran 3 Contoh Dokumen yang Digunakan

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Industri otomotif merupakan salah satu industri yang perkembangannya cukup cepat di Indonesia. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Direktur Riset Regional Asia-Pasifik *Automotive and Transportation Practice Frost & Sullivan*, Vijay Rao (2013) mengatakan bahwa Indonesia merupakan negara dengan perkembangan otomotif terbesar kedua di Asean setelah negara Thailand. Dalam penelitian tersebut diperkirakan pada tahun 2019, Indonesia akan menjadi pasar otomotif terbesar di Asean dengan perkiraan total kendaraan mencapai 2,3 juta. Penelitian lainnya dari Sekretaris Umum Gabungan Industri Kendaraan Bermotor Indonesia (GAIKINDO), Noegardjito (2015), menyatakan hasil penelitiannya bahwa penjualan otomotif di Indonesia hanya berbeda sekitar 100.000 unit atau 7,5% dari Thailand dan pertumbuhan penjualan domestik Indonesia dinyatakan dapat mencapai 23,6% per tahun. Perkembangan industri otomotif ini dipicu oleh berbagai faktor seperti kondisi perekonomian yang stabil, peningkatan jumlah masyarakat kelas menengah, serta peningkatan investasi di sektor otomotif. Hal ini tentunya membawa pengaruh pada peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang dapat dilihat dari tingginya kepadatan lalu lintas di kota-kota besar. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor juga dipengaruhi oleh tren ojek *online*, tidak sedikit masyarakat yang membeli kendaraan bermotor untuk dijadikan ojek *online*.

Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS, 2018) jumlah kendaraan bermotor di Jawa Barat hingga akhir tahun 2016 sudah mencapai 16.085.120 unit. Dari jumlah tersebut, 2.359.530 unit diantaranya adalah jenis mobil. Tingginya jumlah kendaraan bermotor tersebut turut mendukung berkembangnya bisnis jasa servis kendaraan. Pemilik kendaraan akan mengunjungi bengkel ketika kendaraannya mengalami kerusakan dan butuh perbaikan. Tidak hanya ketika mengalami keluhan, para pemilik kendaraan juga akan secara rutin mendatangi bengkel untuk melakukan perawatan berkala. Hal ini tentunya berdampak pada peningkatan aktivitas servis yang terjadi dalam bengkel.

Terlebih saat ini telah muncul berbagai pesaing baru, seperti Wuling yang merupakan pabrikan mobil asal China yang berekspansi ke pasar Indonesia membuat persaingan di industri otomotif kian semakin ketat. Di saat persaingan industri otomotif yang semakin ketat ini, perusahaan perlu memiliki keunggulan kompetitif yang dapat memberikan perbaikan-perbaikan maupun inovasi pada proses bisnis perusahaan. Keunggulan kompetitif ini dapat berupa inovasi-inovasi seperti penggunaan sistem informasi berbasis komputer, perbaikan pada proses bisnis dengan berdasarkan pada *benchmarking*, serta pemanfaatan sumber daya yang lebih efektif. Sehingga untuk dapat bersaing dan mempertahankan eksistensinya, perusahaan harus melakukan kegiatan operasionalnya secara efektif dan efisien. Guna menunjang pencapaian hal tersebut, perusahaan perlu memiliki informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu sehingga keputusan bisnis yang tepat dapat segera diambil. Informasi tersebut salah satunya dihasilkan oleh sistem informasi akuntansi. Sistem informasi akuntansi yang baik dan memadai dapat dilihat dari prosedur kegiatan yang menghasilkan informasi secara efektif serta adanya dokumen yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan informasi akuntansi secara lengkap.

Selain kebutuhan akan informasi, perusahaan juga perlu menerapkan sistem pengendalian intern dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran perusahaan. Manajemen membutuhkan sistem pengendalian yang dapat mengamankan aset perusahaan, memberikan keyakinan bahwa laporan keuangan yang ada dapat dipercaya, mendorong adanya efisiensi usaha serta dapat terus memantau bahwa kebijakan yang ditetapkan memang dijalankan sesuai dengan apa yang diharapkan. Pengendalian intern yang baik dapat berguna dalam mencegah terjadinya kecurangan di perusahaan, menyusun laporan keuangan yang lebih akurat, serta dapat meminimalisir risiko yang dihadapi perusahaan.

PT N merupakan *main dealer* dari salah satu mobil keluaran Jepang di wilayah Jawa Barat. PT N berperan sebagai penyalur kendaraan, servis, dan penjualan suku cadang. Aktivitas servis, meski tidak menghasilkan pendapatan sebesar dari penjualan mobil, memiliki *volume* transaksi yang cukup besar dan berdampak pada citra layanan purna jual di mata konsumen. Hal ini menjadikan penjualan jasa servis umumnya merupakan sumber pendapatan utama bagi *dealer-dealer*. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan keunggulan dibandingkan pesaingnya, antara lain

dengan memberikan pelayanan yang dapat memuaskan konsumen. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menerapkan sistem pengendalian intern yang efektif guna memastikan tercapainya tujuan perusahaan. Maka dari itu, analisis pengendalian intern pada siklus penjualan perlu dilakukan guna mengetahui apakah sistem pengendalian yang diterapkan oleh perusahaan telah dijalankan dengan baik, apakah pengendalian tersebut cocok untuk diterapkan dalam perusahaan, dan apakah pengendalian saat ini memungkinkan terjadi penyimpangan yang dapat dilakukan oleh karyawan. Salah satu komponen pengendalian intern yang paling erat kaitannya dengan aktivitas bisnis perusahaan adalah aktivitas pengendalian. Dengan menganalisis aktivitas pengendalian yang diterapkan perusahaan, diharapkan pihak manajemen dapat mengantisipasi sedini mungkin penyimpangan yang dapat terjadi, sehingga operasional perusahaan dapat berjalan dengan efektif dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

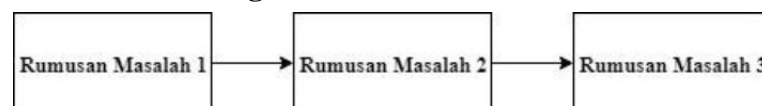
1.2. Identifikasi Masalah

Dari uraian latar belakang penelitian di atas, penulis mengemukakan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana prosedur siklus penjualan yang diterapkan pada aktivitas jasa servis di PT N?
2. Bagaimana penerapan aktivitas pengendalian di siklus penjualan pada aktivitas jasa servis di PT N?
3. Bagaimana peranan aktivitas pengendalian dalam meningkatkan efektivitas siklus penjualan di PT N?

Gambar 1.1.

Diagram Rumusan Masalah



Sumber: Olahan Peneliti

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan pembahasan ini adalah:

1. Memahami alur dan prosedur siklus penjualan yang diterapkan pada aktivitas jasa servis di PT N.
2. Mengetahui penerapan aktivitas pengendalian di siklus penjualan pada aktivitas jasa servis di PT N.
3. Mengetahui peranan aktivitas pengendalian dalam meningkatkan efektivitas siklus penjualan di PT N.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis, maupun manfaat praktis, yaitu:

1. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya yang terkait dengan aktivitas pengendalian atas siklus penjualan jasa.
2. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi khususnya bagi manajemen dan karyawan PT N dalam upaya peningkatan aktivitas pengendalian yang diterapkan perusahaan atas siklus penjualan jasa.

1.5. Kerangka Pemikiran

Seiring dengan perkembangan perusahaan, aktivitas bisnis suatu perusahaan kian semakin kompleks dan beragam. Perusahaan akan menyusun berbagai cara dalam upaya mempertahankan eksistensinya. Hal ini menyebabkan meningkatnya kompleksitas aktivitas perusahaan, baik dalam jumlah transaksi maupun informasi yang dihasilkan. Aktivitas bisnis yang kompleks membuat pemilik atau pimpinan perusahaan semakin sulit dalam mengawasi seluruh aktivitas perusahaan serta mengukur pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pimpinan perusahaan akan mendelegasikan tugas serta wewenangnya, dan untuk itu pula

diperlukan suatu alat yang dapat mengendalikan aktivitas ekonomi perusahaan yang dikenal dengan pengendalian intern.

Sistem informasi akuntansi yang baik dan memadai dapat dilihat dari prosedur kegiatan yang menghasilkan informasi secara efektif serta adanya dokumen yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan informasi akuntansi secara lengkap. Ada berbagai kegiatan operasional yang terjadi dalam suatu perusahaan, yang dalam sistem informasi akuntansi kegiatan tersebut dibagi ke dalam beberapa siklus yaitu siklus penjualan, siklus pembelian, siklus produksi, dan siklus penggajian. Siklus penjualan memiliki peran yang cukup penting bagi perusahaan karena menghasilkan aliran kas masuk dari aktivitas penjualan yang berguna untuk perkembangan perusahaan.

Siklus penjualan dalam perusahaan terdiri dari aktivitas yang berkaitan dengan menerima pesanan pelanggan, pengiriman, penagihan, serta penerimaan pembayaran dari pelanggan. Tujuan utama siklus penjualan menurut Romney dan Steinbart (2015:340) adalah menyediakan produk yang tepat, di tempat yang tepat, pada saat yang tepat, dengan harga yang sesuai. Ancaman dan risiko yang terdapat pada siklus penjualan menuntut manajemen untuk membuat serangkaian kebijakan dan prosedur yang dapat memberikan keyakinan bahwa ancaman dan risiko tersebut tidak sampai menghambat operasional perusahaan. Penjualan dan penerimaan kas merupakan siklus yang penting karena merupakan sumber aliran kas masuk bagi perusahaan, sehingga perlu dibuat pengendalian atas kegiatan tersebut.

Manajemen menyusun beragam kebijakan dan prosedur dengan maksud agar dapat mengendalikan aktivitas ekonomi perusahaan yang dikenal dengan pengendalian intern. Pengendalian intern dalam penelitian ini menggunakan kerangka COSO ERM, yaitu pengendalian intern yang berfokus pada *risk-based* yang mempertimbangkan tujuan dan risiko yang ada dalam proses bisnis perusahaan. Romney dan Steinbart (2015:194-195) menjelaskan bahwa ERM adalah sebuah proses yang dilakukan oleh dewan direksi dan manajemen untuk mengatur strategi, mengidentifikasi kejadian yang mungkin mempengaruhi perusahaan, menilai dan mengelola risiko, serta menyediakan jaminan memadai bahwa perusahaan mencapai tujuannya.

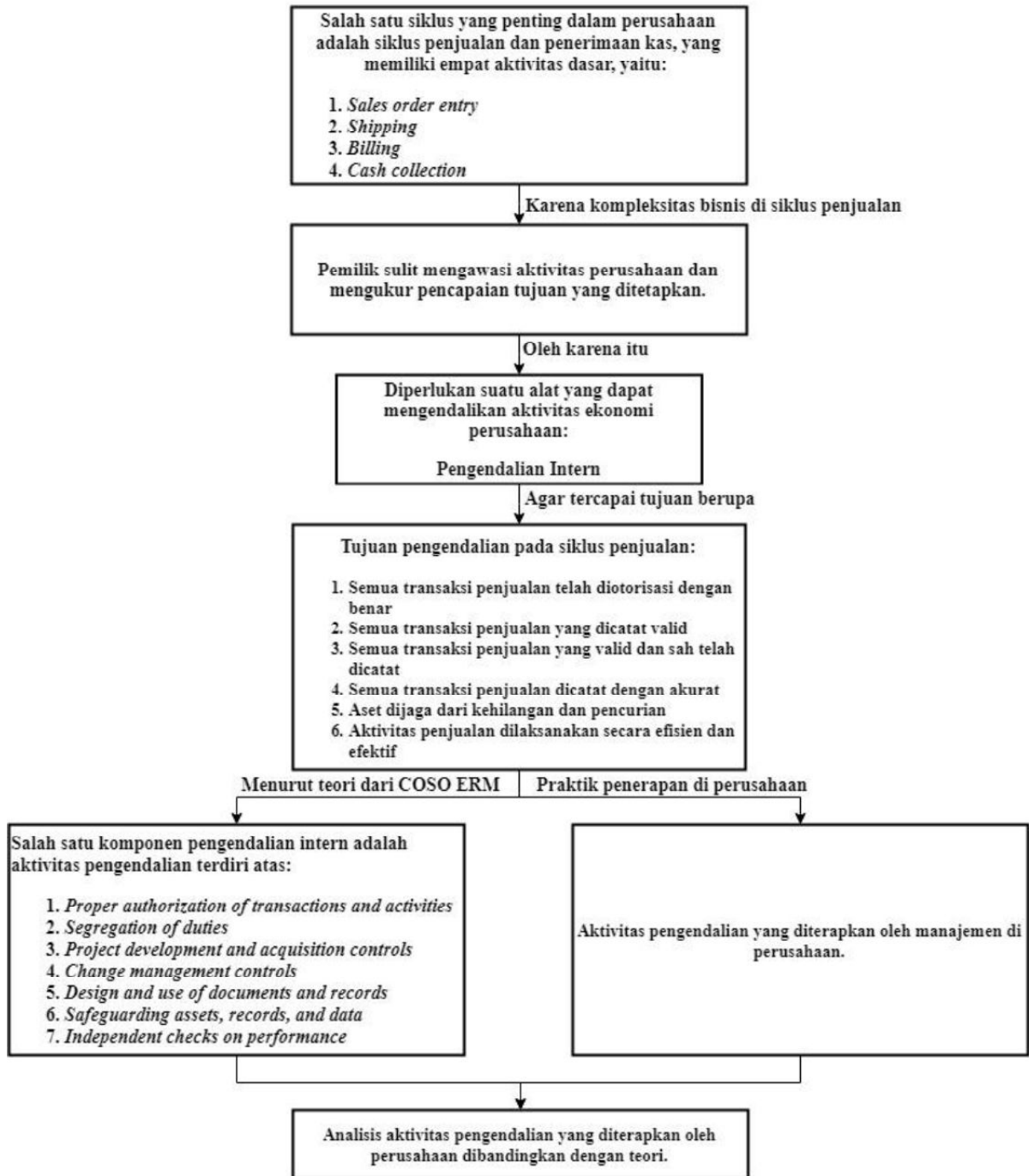
Salah satu komponen pengendalian intern yang paling erat hubungannya dengan aktivitas bisnis perusahaan adalah aktivitas pengendalian. Aktivitas pengendalian adalah kebijakan, prosedur, dan peraturan yang disusun untuk memberikan keyakinan yang memadai bahwa tujuan perusahaan dapat tercapai. Siklus penjualan dapat berjalan dengan efektif apabila didukung dengan adanya aktivitas pengendalian.

Komponen aktivitas pengendalian memiliki beberapa elemen yaitu: *proper authorization of transactions and activities, segregation of duties, project development and acquisition controls, change management controls, design and use of documents and records, safeguarding assets, records, and data, serta independent checks on performance*. Dengan diterapkannya aktivitas pengendalian, diharapkan perusahaan dapat meningkatkan efektivitas dari aktivitas bisnisnya. Efektivitas (hasil operasi) terjadi ketika suatu organisasi mencapai hasil yang ingin dicapai. Dalam hal ini, penjualan dikatakan efektif apabila berhasil mencapai tujuan, seperti tidak ada kesalahan dalam memroses pesanan, pesanan selesai tepat waktu, penjualan aktual mampu mencapai target penjualan, serta menekan kemungkinan terjadinya *error* dan *fraud*. Perusahaan yang telah menerapkan aktivitas pengendalian diharapkan dapat mencapai tujuannya secara efektif. Pada PT N sebagai objek penelitian yang penulis teliti, aktivitas pengendalian yang diterapkan pada siklus penjualan dapat mengurangi masalah-masalah seperti: hilangnya penjualan, ketidaksesuaian pesanan, kesalahan penagihan, kredit macet, piutang tidak tertagih dan lain-lain.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, aktivitas pengendalian memiliki peranan penting bagi setiap perusahaan yang ingin secara efektif mencapai tujuannya dan mampu bersaing dengan perusahaan lainnya. Selain itu, aktivitas pengendalian juga membantu manajemen mencapai tujuan dengan keyakinan yang memadai. Dalam menjalankan bisnisnya, PT N membutuhkan alat pendukung berupa aktivitas pengendalian agar aktivitas bisnis perusahaan berjalan secara efektif. Penelitian ini akan memperdalam peranan aktivitas pengendalian dalam meningkatkan efektivitas siklus penjualan dengan melaksanakan studi kasus pada kantor pusat PT N.

Gambar 1.2.

Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Peneliti